PRESSE Pourquoi le prix des journaux va augmenter

SPAGHETTIS Les moins chers sont meilleurs!

Ne peut être vendu séparément

Nº 23 novembre 2009

FRC MAGAZINE

FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS

INDÉPENDANT ET SANS PUBLICITÉ

DÉCHETS

Comment jeter moins et mieux

DÉMARCHAGE

Les nouveaux moyens de vous défendre

RESTAURATION

Oui à plus de transparence

CONSOMMATION

Vos droits: Le match Suisse - Europe

TEST

DÉTECTEURS DE FUMÉE

UN SUR DEUX N'EST PAS FIABLE

Des services, à quel prix?

Que feriez-vous si des personnes s'étant donné la mort sur leur lieu de travail avaient mis en cause le management inhumain pratiqué par votre opérateur? Vous résilieriez votre abonnement? De nombreux abonnés de France Télécom, eux, n'ont pas hésité. Et qu'a conseillé Louis-Pierre Wenes, numéro 2 de la société française, de répondre à ces clients choqués? «Dites-leur qu'il n'y a pas plus de suicides qu'avant.»

Si le fusible Wenes a sauté à France Télécom, le problème, lui, reste entier. Car croire que la Suisse est épargnée tient de l'aveuglement volontaire. Elle connaît l'un des taux de suicides les plus élevés d'Europe, et les conditions de travail n'y sont pas étrangères.

La crise dévoile les conséquences désastreuses d'un management toujours plus agressif. Mais la pression sur les employés ne date pas d'hier. Loin d'être une «mode» (sic!), les suicides au travail sont plutôt le résultat de pratiques cautionnées depuis des années.

Et nous? Que savons-nous, en Suisse, des conditions de travail dans le secteur des services? Serions-nous encore client d'une banque qui a poussé un employé de 55 ans, brutalement licencié, au suicide? Ce cas a été rapporté par la presse dominicale suisse alémanique.

Le suicide pour des raisons professionnelles existe chez nous aussi. Or il n'y a, pour l'heure, aucune étude, ni aucun chiffre sur le sujet: la valeur du travail bien fait sans la visibilité des dégâts collatéraux, en somme. Quant au respect et à la protection de la santé du salarié, circulez…

Lorsque les rapports humains de production sont en jeu, beaucoup d'entreprises pratiquent encore l'art de la dérobade. Le numéro 2 de France Télécom a même réussi à ne jamais rencontrer les syndicats durant ses sept années en poste.

Mettre en cohérence nos actes d'achat avec nos valeurs ne s'applique pas seulement aux produits que nous consommons. Les services font partie intégrante du marché. S'informer par exemple sur la politique de l'entreprise dont on achète les services? Nous avons malgré tout encore le choix. Et même si le terrain est encore peu balisé et l'information difficile à obtenir, nous y avons droit. Agir pour nos convictions est à ce prix.

Carole Pirker

SOMMAIRE

4-5 Coups de chapeau et Bonnets d'âne
6 La FRC vous défend
7 **L'invité** Anton Schmutz, président de GastroSuisse

TESTS

8 **Fumeux** Détecteurs de fumée
19 Ils ont testé pour nous
20 **Spaghettis** N'y mettez pas le prix!

VOS DROITS

13 **Comparaison Suisse-Europe** Le consommateur européen est-il vraiment mieux loti?
24 **Démarchage** Nos conseils, si on vous a forcé la main

HUMEUR

20 Le billet de Lucie Rihs

ARC/Jean-Bernard Sieber

DOSSIER

14 **Déchets** Recycler, ça ne suffit pas!

FRC POLITIQUE

27 **Denrées alimentaires** Oui à plus de transparence

CELA VOUS EST ARRIVÉ

28 **Contrat mal exécuté** Que faire?

IMPRESSUM

ÉDITEUR
Fédération romande des consommateurs

PRÉSIDENTE
Monika Dusong

RÉDACTRICE EN CHEF
Carole Pirker

RÉDACTION
Aline Clerc
agriculture, environnement
Luc-Olivier Erard
journaliste RP
Nadine Frossard
juriste Permanence
Valérie Legrand-Germanier
santé
Huma Khamis
sciences, tests
Florence Bettschart,
droit
Valérie Muster
conseil Permanence
Anne Onidi
journaliste stagiaire
Nadia Thiongane
économie

ONT COLLABORÉ À CE NUMÉRO
François Maret
Mathieu Fleury

PHOTO
ARC/Jean-Bernard Sieber

CONCEPTION ET RÉALISATION GRAPHIQUE
ADN Graphik
atelier.graphique@pwnet.ch

DIRECTEUR ARTISTIQUE
Martin Nieva

COTISATION-ABONNEMENT
60 fr. par an (10 numéros),
2 ans 110 fr. (20 numéros)
étranger 80 fr.
(10 numéros)
Abo de soutien à la FRC
90 fr. (2 ans 160 fr.)
CCP:
FRC Lausanne 10-21314-6

ADRESSE RÉDACTION
www.frc.ch, info@frc.ch
cp 6151, rue de Genève 17,
1002 Lausanne
Tél. 021 331 00 90
Fax 021 331 00 91

COPYRIGHT
Tous droits réservés.
Aucun article de ce journal ne peut être reproduit ni diffusé sans autorisation expresse de la FRC ou de la rédactrice en chef.
L'utilisation des tests à des fins publicitaires est interdite.

ACCÈS WEB
Obtenez votre mot de passe sur www.frc.ch grâce à votre numéro de membre

IMPRESSION
Swissprinters IRL, Renens, sur papier certifié FSC (respectant l'environnement, blanchi sans chlore), 29100 exemplaires

Presse Prix à la hausse en 2010

Resté longtemps bas grâce à la publicité, le prix des journaux va augmenter un peu partout l'an prochain. La fin de l'info «low cost»?

Les éditeurs font grise mine. «En plus de la crise économique et des changements d'habitudes de lecture, les conditions-cadres se détériorent depuis les années 1990», peste Daniel Hammer, secrétaire général de PresseSuisse. Alors que La Poste menace les journaux d'une hausse de tarifs, l'organisation faîtière des éditeurs a entrepris une action de lobbying inédite afin de sensibiliser les élus fédéraux à la situation de la presse écrite (voir p. 26). La question de la distribution des journaux sera, in fine, tranchée à Berne. Mais elle conduit déjà les éditeurs à refaire leurs calculs. D'autant que tous ont subi des pertes publicitaires historiques en un an, de 5% *(Le Nouvelliste)* à 30% *(Le Temps)*.

ARC/Jean-Bernard Sieber

Le prix de nombreux journaux augmentera en 2010.

Produits bradés?

L'objectif, explique Daniel Pillard, directeur de Ringier Romandie *(L'Hebdo)*: «Dépendre un peu moins de la pub», qui compte pour 70% dans certains budgets. D'autant qu'il faut aussi innover, car «les habitudes des lecteurs changent», explique Valérie Boagno, directrice adjointe au *Temps*. Ainsi, *Le Temps* songe, avec le distributeur Naville, à une carte permettant aux abonnés d'obtenir leur journal en tout temps là où ils se trouvent, comme alternative à la livraison à domicile. Mais ces nouveaux outils nécessitent des investissements, lourds en temps de crise.

Dans l'immédiat, ce sont les salariés du secteur qui trinquent, avec quelque 115 postes qui passent à la trappe.

Enfin, certains éditeurs veulent mettre un frein à l'information peu chère… Ainsi, les sites Internet, dont certains sont encore gratuits, comme par exemple ceux de l'arc jurassien (Arcinfo), pourraient monnayer leurs contenus originaux. Pour Nancy Zürcher, cheffe du marketing à *La Liberté*, les lecteurs suivront le renchérissement si l'info est de qualité. Reconnue par tous comme un auxiliaire indispensable du débat public, l'information indépendante et originale a donc un prix que certains ont peut-être négligé. Le gratuit nécessite, pour Jean-Paul Schwindt, directeur des ventes d'Edipresse, «un personnel moins nombreux et moins formé, donc moins cher», au contraire des informations plus élaborées. Daniel Pillard (Ringier), vice-président de Presse Suisse, le reconnaît: «On a été fous de brader nos produits.»

Luc-Olivier Erard

BONUS WEB **Les prix de la presse romande sur www.frc.ch**

ÉTAT DES HAUSSES DES ABONNEMENTS À LA MI-OCTOBRE

TITRES	ABO 2009	ABO 2010	
Le Temps	432 fr.	hausse	ampleur inconnue
La Liberté	351 fr.	hausse	ampleur inconnue
Journal du Jura	333 fr.	hausse	ampleur inconnue
Quotidien jurassien	337 fr.	360 fr.	Augmentation maximale envisagée. Non confirmé.
La Côte	235 fr.	249 fr.	
L'Express/L'Impatial	335 fr.	349 fr.	Fin à moyen terme de la gratuité du site Internet
L'Hebdo	205 fr.	215 fr.	Le numéro passe de 5 fr. à 5 fr. 90.
L'Illustré	175 fr.	179 fr.	Prix au numéro stable

Pour tous les titres, le prix mentionné est celui d'un abonnement annuel, hors tarifs spéciaux.

A **Switcher,** qui propose à ses clients renonçant à utiliser un sac en plastique pour transporter leurs achats de reverser le prix du sac à sa fondation.

A **Felco,** aux Geneveys-sur-Coffrane (NE), pour le service complet et gratuit afin de remettre en état de service un sécateur acheté il y a plusieurs années.

Au **pétrolier BP,** qui a restitué en bons d'achat la récompense pour fidélité qu'une entreprise n'avait pas pu recevoir parce que la pompe à essence préférée des employés avait changé de gérant.

A **ACC Universal Motors,** à Pordenone (IT), qui a fourni des pièces pour un lave-linge Kenwood d'une douzaine d'années, évitant une réparation devisée en Suisse à plus de 600 fr., dont le transport. Un sens des responsabilités qui n'est pas toujours le lot de la vente par Internet.

Marché de l'occasion
La Fnac recycle les héros des jeux vidéo

Comment concilier sa passion pour les jeux vidéo, leur prix élevé et la nécessité de faire des économies? En achetant d'occasion! Les sites de vente en ligne regorgent déjà de jeux oubliés dans les tiroirs après quelques mois seulement de bons et loyaux services. C'est au tour de la Fnac de se lancer sur ce marché du seconde main. Depuis le 1er octobre, un espace dédié aux jeux vidéo d'occasion est ouvert dans les magasins de la chaîne. Pour l'alimenter, les consommateurs peuvent rapporter leurs jeux datant des deux dernières années. Ils leur seront rachetés jusqu'à 30 francs pièce. Un joli geste de consommation durable de la part du géant de l'électronique de loisirs, qui doit sans doute beaucoup au dur contrecoup de la crise qu'a accusé l'industrie du jeu vidéo: ses ventes en Suisse ont subi un coup d'arrêt au deuxième trimestre 2009, avec une baisse de 17,3%.

N. T.

OKAZ
LA FNAC REPREND TES ANCIENS JEUX JUSQU'À CHF 30.- / JEU
HEROES NEVER DIE
fnac
La Fnac reprend tes anciens jeux jusqu'à CHF 30.- par jeu*

DR

Informations sur **www.heroes-never-die.ch** ou dans les magasins Fnac.

Guide Consommer, ça s'apprend

La consommation responsable, c'est quoi? Un récent ouvrage, simple et accessible, fait le tour de nombreuses questions de consommation. Agrémenté par les pitreries de deux personnages bien inspirés, ce petit guide de la «consommation responsable», rédigé par Christian Zilocchi, commence avec un petit cours d'économie: extraction des matières premières, transformation, déchets sont expliqués simplement. L'ouvrage accorde également une place importante à l'information, au marketing et à ses pièges, et décortique les pratiques dont les consommateurs, tout à leurs achats, ne sont pas toujours conscients.
Enfin, un petit glossaire, une liste de labels et des conseils pour décrypter les étiquettes permettent, même aux plus jeunes, d'apprendre à ne pas se faire avoir à la première occasion… **L.-O. E**

Christian Zilocchi, «Petit guide de survie pour une consommation responsable», Editions Jouvence, 2009

DR

59 fr. 95

Le prix de l'armoire Ikea Billy en Suisse, qui se situe au 22e rang mondial, 4 francs en dessous du prix moyen observé.

830 mios

Le montant en francs consacré par les Suisses à des œuvres de charité en 2008.

Chauffage au mazout La taxe triplera en 2010

Cette fois, vous avez intérêt à ne pas attendre trop pour remplir votre citerne. Introduite en Suisse au début de l'année 2008, la taxe CO_2 frappant les combustibles fossiles (mazout, gaz naturel, charbon) triplera dès le 1er janvier prochain, comme l'a décidé le Conseil fédéral. Pour remplir une citerne de 2000 litres, si l'on se base sur les prix actuels (75 fr. 50 les 100 litres pour 2200 à 3000 litres), cela représente une augmentation de votre facture de l'ordre de 6 fr. 36 par 100 litres, soit 127 fr. 20. A ce montant, il faut ajouter 3 fr. 18 par 100 litres, soit 63 fr. 60, que l'on paie déjà depuis janvier 2008. A partir de 2010, votre facture s'élèvera ainsi à 190 fr. 80 pour les 2000 litres de votre citerne. Dès lors, la seule façon d'atténuer ces frais consiste à isoler votre installation ou à remplacer votre ancienne chaudière. Et, souvenez-vous, les délais de livraison sont parfois longs: si le mazout commandé vous est livré en 2010, vous n'échapperez plus à la taxe. **C. P.**

C. Fouquin

72 000

Le nombre de téléphones portables volés chaque année en moyenne en Suisse

20 %

La part de l'augmentation des émissions de gaz à effet de serre des ménages suisses entre 1990 et 2005 qui résulte des transports.

Internet Donnez votre avis sur l'avenir du Web

Le Centre d'évaluation des choix technologiques TA-SWISS, organe de conseil du Parlement suisse rattaché aux Académies suisses des sciences, vous invite à participer à une consultation citoyenne sur les enjeux d'Internet au quotidien. En vous rendant sur le site **www.ta-swiss.ch**, vous pourrez exprimer vos interrogations, vos souhaits et vos doutes sur l'Internet de demain. La consultation aura lieu du 7 novembre au 20 décembre 2009.

Ahlobystov

Un réel débat de société est nécessaire, estime TA-SWISS. Les développements d'Internet sont fascinants, mais ils soulèvent aussi un certain nombre de questions: peut-on, et doit-on, réglementer Internet? Comment protéger la sphère privée sur le Web? Est-il possible de garantir la sécurité des réseaux numériques?

La consultation menée sur www.ta-swiss.ch fait partie d'un projet plus large de TA-SWISS sur «l'Internet de demain». Elle viendra alimenter un débat qui aura lieu à Berne en avril 2010. Des citoyens débattront d'Internet et de ses enjeux avec des spécialistes, puis formuleront des propositions de mesures concrètes. **F. B.**

BONNETS D'ÂNE

A la **Coop City** de Saint-Laurent, à Lausanne. Un rabais qui n'a pas été décompté lors d'un achat à la Coop de Crissier ne peut pas être récupéré dans ce magasin, malgré les preuves d'achat. Ça sert à quoi d'avoir la même enseigne dans toutes les villes?

A la **Vache qui Vole**, à Martigny, qui demande 3 fr. 50 pour un sirop grenadine destiné aux enfants, bien qu'il soit servi avec de l'eau du robinet.

Au Signal de Bougy, qui sert le verre de lait M-Budget à 2 fr. 40. Ce qui porte le prix du litre dans ce self-service géré par Migros à… 12 francs. De là à ce que les producteurs bénéficient de la manne, il y a encore de la marge.

A **Coop**, qui baisse de nombreux prix, mais n'en publie pas la liste.

A **Migros**, qui baisse de nombreux prix et publie une liste très largement composée de pyjamas et de glaces. Ça ne cacherait pas une hausse du prix de la lessive?

Séjour linguistique Tout est bien qui commence bien

Débarquant pour un an à Berlin, une jeune lycéenne se retrouve dans l'inconfort. Heureusement, l'entreprise organisatrice accepte de rembourser.

«Grâce au programme Erasmus, ma fille Amélie a obtenu la possibilité de suivre une année de lycée à l'étranger. Elle a choisi Berlin, et nous avons mis sur pied son voyage avec la société AeA - Séjours linguistiques à La Tour-de-Peilz. Quelques jours avant la rentrée, son père et moi l'avons accompagnée pour l'aider à s'installer. Quelle ne fut pas notre surprise en découvrant la «cellule» minuscule, vieillotte et moisie (photos) qui lui était destinée! Pris par le temps, nous avons cherché une solution sur place, et j'ai ensuite chargé la FRC de réclamer le remboursement des frais déjà payés.» **Janine Ramel**

DR

La chambre presque insalubre mesure à peine 9 m².

Un litige? Un problème?

Si vous êtes membre de la FRC, Nadine Frossard, juriste à la Permanence FRC, vient à votre secours. 0848 575 105 (tarif normal)

Amélie a bien gagné son séjour d'une année à l'étranger, cela ne fait pas un pli. Ses excellentes notes lui ont offert un sésame d'une valeur inestimable, une année à Berlin!

Un espace minuscule et moisi

Cependant, elle a bien dû déchanter en arrivant dans ce qui devait être sa chambre durant un an: un espace minuscule avec de gros meubles inutiles, un mauvais lit servant aussi de canapé, une fenêtre aux joints moisis… Bref, les parents de la jeune fille n'ont pu se résoudre à la laisser habiter dans cette pièce. Mais, difficulté supplémentaire, la logeuse est aussi l'une des deux responsables de l'agence à Berlin…

Qu'à cela ne tienne, la famille d'Amélie a trouvé une solution de secours auprès des hôtes de l'une de ses amies, également logée à Berlin, avant de rechercher une chambre pour l'année scolaire. Et ils ont trouvé la perle rare, dans une famille charmante et accueillante, offrant une chambre spacieuse, jolie et confortable. Ouf!

Compte tenu des circonstances rencontrées sur place, il est vrai que Janine Ramel n'a pas associé AeA - Séjours linguistiques à ses démarches, ce qui aurait dû être le cas, au vu du contrat conclu avec cette société. Une solution aurait également pu, par ce biais, être trouvée à satisfaction des parties, mais l'urgence a dicté aux parents d'Amélie d'agir différemment.

La famille dans laquelle vit aujourd'hui Amélie n'est liée à aucune organisation, et AeA n'est donc plus concernée par le séjour de la jeune fille. C'est pourquoi la FRC a demandé à AeA le remboursement intégral de la somme de 3966 fr. versée par Janine Ramel, correspondant au premier acompte.

Remboursement

Reconnaissant que, à défaut d'entente harmonieuse entre les parties concernées, l'année scolaire d'une mineure à l'étranger peut se révéler difficile, cette société a accepté sans discussion l'annulation du contrat et le remboursement de la somme versée. Juridiquement, elle n'avait aucune obligation de le faire, du moins pas en totalité.

L'attitude commerciale et compréhensive de l'entreprise, qui a agi intelligemment, a permis la prise en compte des véritables intérêts en jeu, ceux d'Amélie. Dans ces conditions, la jeune femme a les meilleures chances de profiter d'une année scolaire riche et fructueuse à Berlin. **N. F.**

Le certificat d'hygiène? «Une méthode du Moyen-Age!»

GastroSuisse préfère éduquer les restaurateurs plutôt que les clouer au pilori.

DR

Le projet de nouvelle loi sur les denrées alimentaires (LDA) vient d'être mis en consultation auprès des acteurs de l'alimentation et de la consommation (voir p. 27). Cette nouvelle loi prévoit notamment de rendre publics les résultats des inspections cantonales d'hygiène dans les établissements. GastroSuisse, la principale fédération de l'hôtellerie et de la restauration, est opposée à cette révision, comme nous l'explique son directeur, **Anton Schmutz**.

Le canton de Zoug projette de créer un certificat d'hygiène pour les établissements qui servent des denrées alimentaires. Que pensez-vous de cette idée?

Nous y sommes opposés. Les contrôles ont lieu un jour précis, et rien ne nous garantit que le certificat ne sera pas dépassé une semaine après la visite des inspecteurs. La publication de ce certificat m'évoque la mise au pilori pratiquée au Moyen-Age. Nous constatons que les problèmes d'hygiène sont souvent dus à un manque d'information. Par conséquent, nous préférons éduquer les professionnels sur les bonnes pratiques qu'ils doivent appliquer. J'ai moi-même appliqué cette méthode, avec succès, lorsque j'étais directeur de l'Association suisse des artisans fromagers.

F. Boutard

Les restaurateurs ne veulent pas voir publier les problèmes d'hygiène constatés.

En 2007, des laboratoires cantonaux romands ont détecté près de 30% de non-conformité dans les viandes de chasse analysées. Ne pensez-vous pas que les clients sont en droit de savoir qui les trompe?

Nous ne connaissons pas ces chiffres, ni les détails, mais il est évident qu'une fraude doit être sanctionnée. Les laboratoires prennent déjà des mesures qui sont inscrites dans la loi. A notre sens, c'est la loi qui doit contenir les dispositions nécessaires pour punir ces gens.

Il y a deux ans, GastroSuisse a refusé que, sur les cartes des menus, figure une indication informant le client de l'éventuelle origine industrielle d'un plat. Aujourd'hui, pour le même prix, on peut manger des ravioli maison ou des tortellini sous vide à 10 francs le kilo. Est-ce acceptable?

Personnellement, en tant que consommateur, je suis capable de juger du rapport qualité-prix d'un établissement. Le consommateur est curieux et, s'il désire avoir un renseignement, il peut demander et s'informer. S'il n'est pas satisfait d'un établissement, je crois qu'il n'y retournera pas.

Mais pourquoi le consommateur devrait-il accepter de faire de mauvaises expériences, et pourquoi n'aurait-il pas droit à un niveau d'information suffisant?

Actuellement la loi ne contient aucune référence pour définir des termes tels que «convenience» *(ndlr: anglicisme désignant la nourriture industrielle)* ou «fait maison». Sans définition claire, aucune déclaration n'est possible.

Donc, dans l'absolu, vous approuveriez cette mesure?

Les exigences en matière de déclaration sont aujourd'hui déjà très nombreuses et sévères. Nous souhaitons des prescriptions qui soient encore applicables dans le quotidien très chargé des petites et moyennes entreprises de la restauration. A cela s'ajoute que le restaurateur doit faire face à la concurrence des grands distributeurs, des take away, etc.

Propos recueillis par Anne Onidi

273,8 millions

c'est, en francs, ce qu'ont coûté les incendies en 2008.

9 décès sur 10

sont dus à la fumée, plus dangereuse que les flammes.

DÉTECTEURS DE FUMÉE La

La fumée tue plus que les flammes. Or certains détecteurs testés ne pour ces dispositifs conçus précisément pour diminuer les risques

DOSSIER RÉALISÉ PAR HUMA KHAMIS

La fiabilité, c'est ce qu'on attend d'un dispositif antifeu. Et l'enjeu est de taille: il doit pouvoir vous sauver la vie. Or – la chose paraît à peine croyable – six détecteurs de fumée sur les douze que nous avons testés en collaboration avec l'Etablissement cantonal vaudois d'assurance (ECA) ne fonctionnent pas correctement. Ces appareils, disponibles en Suisse romande, en magasin et sur Internet, ne remplissent pas certaines exigences de la norme européenne EN 14604, applicable également en Suisse.

L'intérêt d'un détecteur de fumée réside dans la précocité de l'alarme sonore. Et c'est bien là que le bât blesse. «S'il y a des victimes, dans un incendie, c'est neuf fois sur dix lié aux gaz nocifs de la fumée, qui tuent plus que les flammes. Or il en faut très peu pour suffoquer, et comme la fumée se déplace très vite, l'intoxication est très rapide», explique Marc-Olivier Burdet, directeur de la division prévention de l'ECA Vaud.

En Suisse, sur les 14 000 incendies recensés chaque année, près de trente personnes perdent la vie, empoisonnées par la fumée. En cause, un appareil électrique ou une installation défectueuse, une bougie ou une cigarette laissée sans surveillance, ou encore une casserole oubliée sur le feu... Des petits gestes d'insouciance qui peuvent coûter cher en vies humaines et en matériel. Car la majorité des incendies surviennent de nuit. Or, durant le sommeil, l'odorat est aussi au repos et ne peut pas alerter le dormeur.

Le tocsin sonne...

Pour contrer ce risque, il existe des détecteurs de fumée autonomes. Ces petits dispositifs à installer à domicile fonctionnent avec une batterie et émettent une alarme sonore en cas de fumée. Ils sont indispensables de jour comme de nuit: durant les heures de sommeil, ils préviennent les occupants d'une maison ou d'un appartement d'un danger imminent. Durant les heures de veille, ils permettent de prendre des mesures pour maîtriser un début d'incendie. Aucune raison donc de se passer de ce tocsin personnel moderne. Ils sont d'ailleurs obligatoires dans certains pays anglo-saxons, en Belgique et bientôt en France.

... et le foyer brûle.

Un détecteur de fumée réagit lorsqu'une certaine densité de particules est atteinte dans l'air ambiant. Pour remplir les conditions de la norme, le dispositif doit répondre aussi bien à des feux couvants, provoquant beaucoup de fumée et pas de flammes (comme celles engendrées par le feu de bois naissant

ECA-a

ou de coton), qu'à des feux ouverts, dont les flammes sont immédiatement plus importantes (feux de mousse de rembourrage de canapé ou d'hydrocarbures, par exemple). Concrètement, l'alarme sonore doit s'enclencher avant que la concentration de fumée ne soit dangereuse pour la santé, quand il est encore temps d'évacuer les lieux ou d'éteindre l'incendie, si cela ne présente pas de danger.

Cinq modèles réagissent trop tard

Face au feu de bois couvant, quatre modèles réagissent beaucoup trop

Lorsque le détecteur sonne, on compte deux minutes pour évacuer un appartement.

20 francs
le prix moyen d'un bon détecteur de fumée.

moitié ne sont pas fiables!

donnent pas l'alerte assez tôt. Une défaillance inacceptable en cas d'incendie.

Les détecteurs permettent d'agir avant que le feu ne prenne des proportions dramatiques.

tard: Mentrex Fire Alarm, REV MH14, IEH Flammex solo et ELRO RM120C. Ce dernier se comporte de la même façon face au feu de coton. Quant au modèle Hekatron, il ne répond que tardivement lorsqu'il est confronté au feu de mousse de rembourrage. Voilà la raison pour laquelle ils sont pénalisés dans le classement final.

Une question de sensibilité

En dehors des essais pratiques, la norme définit aussi toute une série de paramètres (voir tableau) auxquels tous les dispositifs doivent se plier. Malheureusement, la qualité de détection du modèle Züblin varie selon la direction par laquelle la fumée lui parvient. Ce dernier souffre aussi de grandes différences de sensibilité entre les appareils de même modèle, démontrant une certaine irrégularité durant les phases de fabrication ou de réglage de ces détecteurs. Ces deux défauts lui valent un déclassement dans notre tableau.

Enfin, au plan de la puissance de l'alarme sonore, celle d'Hekatron est un peu faible, avec 83 décibels au lieu des 85 décibels exigés par la norme. Pentatech RA 75, en revanche, est à la traîne avec ses 80 décibels. Toutefois, le volume sonore de cet appareil, dont toutes les autres performances sont bonnes, reste tout à fait raisonnable pour réveiller n'importe quel dormeur ne souffrant pas de troubles de l'audition…

En collaboration avec ECA

Les meilleurs du test

EI ELECTRONICS EI605-D Ce modèle, vendu sur Internet à 35 fr., remplit presque toutes les conditions imposées par la norme. Son seul point faible: comme tous les détecteurs de notre test, il ne porte pas d'inscription rappelant qu'il faut refaire un essai d'alarme à chaque changement de batterie…

PENTATECH RA 75 Le plus petit détecteur de notre sélection coûte 24 fr. 90. Son signal acoustique est un peu faible par rapport à la moyenne. Ce modèle est à déconseiller aux personnes malentendantes ou si vous comptez le fixer derrière une porte épaisse.

INDEXA RA 260 Bien que de sensibilité moyenne face au feu de mousse, ce modèle à 19 fr. 95 mérite toute sa place dans le tiercé gagnant. Dommage, son mode d'emploi entièrement rédigé en allemand laisse supposer que le dispositif est moins facile à utiliser qu'il ne l'est en réalité (pour les francophones, évidemment…).

D-SECOURS PB Pour ses 20 francs, ce modèle fait un sans-faute face aux différents types de feux. Il est également vendu en duopack. Son principal défaut? Son fabricant nous annonce qu'il ne sera bientôt plus disponible… En attendant, nous l'avons encore vu dans de nombreux commerces.

Un sujet brûlant pour les fabricants

Suite aux essais, et avant publication, nous avons transmis les résultats aux fabricants afin d'avoir leur point de vue. Presque tous ont répondu à notre interpellation.
Les entreprises REV et Securiton (pour le modèle Hekatron, qui sera prochainement remplacé par le modèle Genius) ont demandé des informations additionnelles et contrôlent leurs détecteurs.
De son côté, la société Flextron, pour FlammEx, s'engage à contrôler sa chaîne de calibrage et effectue des tests complémentaires. Affaire à suivre…

H. K.

Les trois étapes qui peuvent

INSTALLER UN DÉTECTEUR DE FUMÉE

- Au minimum **un détecteur de fumée par étage**, ou, mieux, un par chambre à coucher. Si votre cuisine est assez grande, vous pouvez y placer un détecteur, mais c'est souvent déconseillé. Sinon, placez-le dans le couloir qui mène à la cuisine ou aux chambres. Inspectez votre habitation et décelez les zones où un incendie est le plus à même de se développer.
- **La fumée ne va jamais dans les angles!** Ne placez votre détecteur qu'au plafond. De préférence au centre de la pièce, selon les instructions du fabricant, soit au moins à 50 cm du mur et de tout obstacle.
- **Les emplacements à bannir** sont: la salle de bains et les pièces humides, les endroits à moins de 50 cm d'un néon, au sommet des plans inclinés ou sous les verrières. Les pièces trop poussiéreuses ou renfermant une ancienne chaudière, et le garage.

ENTRETENIR SON DÉTECTEUR DE FUMÉE

- **Contrôlez** votre détecteur une fois par mois (la norme exige un contrôle par semaine, rythme qu'il est difficile de tenir), à chaque changement de batteries, et à chaque retour après une absence de longue durée (spécialement pour les résidences secondaires). Protégez vos oreilles durant cette opération!

⊕ très bon
● bon
■ satisfaisant
▲ peu satisfaisant
◬ insuffisant

		Ei ELECTRONICS *Ei 605-D*	PENTATECH *RA 75*	INDEXA *RA 260*	D-SECOUR *PB-2*	IEH RD *728V-1*
PRIX INDICATIF		**35 fr.**	**24 fr. 90**	**17 fr. 95**	**20 fr.**	**19 fr. 90**
FACILITÉ D'EMPLOI (30%)	Instructions et modes d'emploi	●	●	●	●	■
	Installation	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
	Utilisation courante	⊕	⊕	⊕	⊕	●
	Risque de fausse manœuvre	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
ESSAIS TECHNIQUES (70%)	Stabilité dans le temps*	⊕	⊕	⊕	●	⊕
	Influence de la direction de la fumée*	⊕	⊕	⊕	■	⊕
	Sensibilité*	⊕	⊕	⊕	⊕	●
	Résistance au froid	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
	Résistance aux chocs légers	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
	Consommation électrique et autonomie	⊕	⊕	⊕	■	●
	Puissance sonore	⊕	▲	●	⊕	⊕
	Réaction au feu de bois*	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
	Réaction au feu de coton*	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
	Réaction au feu de mousse*	⊕	⊕	■	⊕	■
	Réaction au feu d'hydrocarbures*	⊕	●	●	⊕	■
APPRÉCIATION GLOBALE EN %		**88**	**84**	**82**	**81**	**79**

* Critère limitant: si l'appareil échoue lors cet essai, il est pénalisé dans l'appréciation globale.

vous sauver la vie

- **Familiarisez** vos enfants et vous-même au détecteur et au son qu'il émet.
- **Dépoussiérez** régulièrement le dispositif avec une brosse souple d'aspirateur. La poussière peut provoquer des alarmes intempestives.
- **Remplacez** le détecteur après la durée de vie indiquée par le fabricant (elle est de cinq à dix ans selon les modèles), ainsi qu'après un incendie.

EN CAS D'ALARME

Lorsqu'un détecteur donne un signal d'alarme, il est encore possible d'agir et d'éteindre le feu. Il ne doit pas être considéré comme une alarme d'évacuation, comme dans un bâtiment public, sauf la nuit, quand les réflexes sont moins aiguisés.

- **Cherchez l'origine du feu** et, si vous la trouvez rapidement, munissez-vous des moyens appropriés (couverture antifeu, linge humide, extincteur, etc.) pour éteindre le foyer. Une fois que celui-ci est éteint, ne retirez pas la pile du détecteur: aérez la pièce, le détecteur cessera l'alarme dès que la fumée sera évacuée.
- **Si vous ne trouvez pas l'origine du feu ou que la fumée est trop importante: alarmez** les pompiers (118), **sauvez** les personnes et les animaux, **fermez portes et fenêtres,** et **combattez le feu** dans la mesure du possible, **guidez** les pompiers à leur arrivée.

Les détecteurs ne doivent pas être installés n'importe où. Consultez le mode d'emploi!

Protocole de test et conseils sur www.frc.ch

ABUS *RM 03*	ZUBLIN *9885*	HEKATRON *HSD IV*	MENTREX *Fire Alarm*	REV *MH14*	IEH *FlammEx Solo*	ELRO *RM 120 C*
29 fr. 80	19 fr. 90	40 fr.	38 fr. 90	29 fr. 95	28 fr.	5 fr. 95
■	■	●	●	■	■	●
⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
⊕	⊕	●	⊕	⊕	■	⊕
⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
●	⊕	⊕	⊕	⊕	●	⊕
●	▲	●	⊕	⊕	●	⊕
■	▲	⊕	⊕	⊕	⊕	●
⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
●	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
⊕	●	⊕	⊕	⊕	●	⊕
●	●	■	⊕	●	■	⊕
■	⊕	⊕	▲	▲	▲	▲
●	⊕	●	⊕	⊕	●	▲
■	⊕	▲	■	●	⊕	⊕
■	■	■	■	⊕	●	⊕
58	38	15	11	11	10	10

Europe Les consommateurs

On dit souvent que les consommateurs sont mieux lotis en Europe Qu'en est-il exactement? L'Union européenne va-t-elle améliorer ou

La Commission européenne veut harmoniser la protection des consommateurs. Un nivellement par le bas, rétorquent ses détracteurs. Reste que les Suisses sont moins armés que les Européens.

En octobre 2008, la Commission européenne a mis en consultation une directive qui réunit et tend à simplifier quatre domaines-clés de la consommation. A savoir les contrats négociés en dehors des établissements commerciaux, les clauses abusives dans les contrats, les ventes à distance et les garanties des biens de consommation. Actuellement, ces domaines sont régis par le principe de l'harmonisation minimale. En clair, chaque Etat membre est libre d'offrir des droits supplémentaires aux consommateurs. La nouvelle directive prévoit, elle, une harmonisation maximale, qui contraint les Etats à respecter les seules règles de la directive et à supprimer les protections supplémentaires accordées jusque-là. Le BEUC (Bureau européen des Unions de consommateurs) et certains de nos confrères européens s'y opposent, parlant d'une réduction des droits des consommateurs. La directive, qui doit maintenant être discutée au Parlement européen, entrera en vigueur au plus tôt en 2012.

VENTE SUR INTERNET

Pierre a acheté un réveille-matin sur Internet. Il s'aperçoit que la sonnerie de celui-ci est bien trop stridente pour lui et veut renvoyer la marchandise.

Pierre n'a pas d'autre choix que d'accepter la marchandise, car le droit suisse ne prévoit **pas de droit de rétractation**, sauf s'il est spécifié dans les conditions générales. Reste une possibilité de négocier avec le vendeur, mais sans garantie de succès.

Pour tout contrat conclu à distance (soit notamment les ventes par correspondance, par Internet, par téléphone, par fax...), notre acheteur importuné dispose d'un délai de **sept jours ouvrables pour se rétracter** sans pénalités et sans nécessité d'indiquer un motif. Seuls les frais de renvoi peuvent être exigés du client.

GARANTIE

Monique fait l'acquisition d'une télévision qu'elle regarde avec assiduité. Au bout d'un an et demi l'appareil tombe en panne et ne peut être réparé.

Monique n'aura que les yeux pour pleurer. L'action en garantie doit être faite au plus tard **un an après la livraison**, à moins de conditions générales plus généreuses. Mais, en Suisse, les vendeurs sont libres de réduire cette durée à quelques mois ou même de ne pas en octroyer. La situation pourrait cependant changer: une initiative parlementaire demande une garantie obligatoire d'une durée minimale de deux ans.

Monique jouira d'une **garantie légale de deux ans** pour tout achat de biens de consommation dans l'Union européenne. Cette garantie lie le vendeur du produit, et non le fabricant.

mieux armés?

qu'en Suisse. péjorer leur situation?

En attendant, même si les abus et les mauvaises pratiques n'épargnent pas nos voisins, la loi les protège mieux qu'en Suisse (voir ci-dessous). Confronté à un litige avec son vendeur ou son prestataire de services, le Français ou le Danois a juridiquement de quoi faire reconnaître ses droits, ce qui n'est pas le cas chez nous. Comment, dès lors, arriver en Suisse à un niveau de protection équivalent? Il faut simplifier et unifier le droit de la consommation, et convaincre les milieux économiques que cela ne va pas contre leurs intérêts. Tout un programme...

Florence Bettschart

CLAUSES ABUSIVES

M. Salvezzo

Fabienne a une ligne Internet qui ne fonctionne plus à cause de travaux réalisés sur le réseau. Cette interruption dure plusieurs jours. Pourtant, l'opérateur refuse de l'indemniser du préjudice qu'elle subit: son contrat l'exonère en effet de toute responsabilité dans ce type de cas et ne prévoit aucune contrepartie pour le client.

Fabienne pourrait agir en vertu de la loi sur la concurrence déloyale, mais elle devra prouver qu'elle a été trompée par l'opérateur, ce qui n'est pas évident. Par ailleurs, **la procédure sera longue et coûteuse,** et, pour le montant en jeu, elle renoncera vraisemblablement à agir.

La situation est bien plus favorable pour Fabienne, puisque **toute clause supprimant ou réduisant «le droit à réparation du préjudice** subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations» **est abusive et interdite**. Dans ce cas, Fabienne doit insister, car elle doit être indemnisée.

AKS

L'ACTION COLLECTIVE, UN PLUS

L'action collective est une action en justice exercée par une personne morale à but désintéressé (par ex. une association) pour la défense de ses intérêts collectifs ou une action en justice exercée par plusieurs personnes physiques dans le cadre d'un litige portant sur le même objet. C'est ce que l'on appelle la «class action» aux Etats-Unis. Les consommateurs n'ont pour l'instant pas d'intérêt, d'un point de vue économique, à faire reconnaître leurs droits, compte tenu des coûts élevés et du risque que suppose une action en justice. En effet, les frais de justice, d'avocat et d'expert sont souvent supérieurs à l'indemnisation demandée.

Selon le Livre vert de la Commission européenne au sujet des recours collectifs pour les consommateurs, un Européen sur cinq préfère ne pas saisir la justice si le montant en jeu est inférieur à 1000 euros. Ce rapport préconise l'introduction d'un recours collectif au niveau européen. **Certains pays le connaissent déjà**, notamment la France avec son action de groupe. Nos voisins ont constaté, vu les expériences faites, que pour qu'une telle action soit intéressante pour les consommateurs, il faut que, à la fin, l'indemnisation à laquelle est condamnée l'entreprise fautive soit redistribuée directement aux consommateurs et non à l'Etat.

Il n'existe pas d'action collective, ni dans les procédures civiles cantonales actuellement en vigueur ni dans le futur Code fédéral de procédure civile. Lors de la mise en place de ce dernier, des discussions ont eu lieu sur l'opportunité de créer une telle action, mais elle a été balayée. Le spectre des affaires à l'américaine provoque une réticence aussi bien dans notre pays qu'en Europe. Or des garde-fous sont possibles et nécessaires. On l'a vu avec l'affaire Lehman Brothers, l'introduction d'un recours collectif est indispensable pour que les consommateurs puissent se défendre.

F. B.

718 kg

par an et par habitant de déchets urbains en 2007.

Contribution financière du consommateur au recyclage: 7 fr. pour un ordinateur portable, 1,8 ct. pour une bouteille en PET.

DÉCHETS Jetons moins, trions mieux!

Le recyclage des matériaux est entré dans les mœurs. Et si on essayait aussi de produire moins de déchets?

ARC/Jean-Bernard Sieber

Mieux vaut garder ses appareils ménagers le plus longtemps possible.

DOSSIER RÉALISÉ PAR ALINE CLERC ET ANNE ONIDI COLLAB.: ANAHIDE BONDOLFI

Vous imaginez qu'un téléviseur ou un ordinateur encore en état de marche apporté au point de collecte sera réutilisé? Vous avez tort… L'appareil sera détruit, démonté manuellement ou, le plus souvent, broyé mécaniquement. Les métaux et certains plastiques – 75% du poids total – seront récupérés pour être utilisés, et le reste – 25% – incinéré. Si le bilan environnemental est nettement meilleur que lors d'une incinération intégrale, la réutilisation de tout ou partie de ces appareils permettrait de conserver leur fonction et de ne pas gaspiller l'énergie, l'eau et le travail investis dans leur fabrication. Cette perte de ressources est particulièrement criante pour les appareils, mais concerne tous les objets jetés.

Recycler ne suffit pas!

Selon un sondage publié en septembre 2009 par le WWF Suisse, «trier ses ordures» est le geste écologique le plus populaire en Suisse. Ce succès a permis de faire baisser légèrement la quantité d'ordures ménagères par habitant depuis 1990, malgré une production totale de déchets en hausse. Pourtant, avant de recycler, il faudrait penser à diminuer la quantité produite en réparant ou en réutilisant les objets. C'est le principe des 3R – réduire, réutiliser, recycler.

Promotion béton pour le recyclage

Pourquoi le recyclage connaît-il un tel succès par rapport aux autres outils de gestion des déchets? Parce que les systèmes de collecte sont principalement gérés par des organismes qui représentent les fabricants et les vendeurs: Igora pour l'aluminium, PET Recycling pour les bouteilles en PET ou Swico et Sens pour les appareils électriques. Financés par une contribution ou une taxe lors de l'achat, les systèmes de collecte mis en place sont certes très efficaces, mais ils ne remettent pas fondamentalement en cause nos modes de consommation. Ces organismes ont pour mission le recyclage, et non la diminution d'achat de produits neufs.

Quant à la réduction à la source de nos déchets, ou à leur réutilisation, elles ne sont malheureusement pas gérées par des acteurs aussi influents sur le marché. Résultat, c'est à nous d'agir.

51%

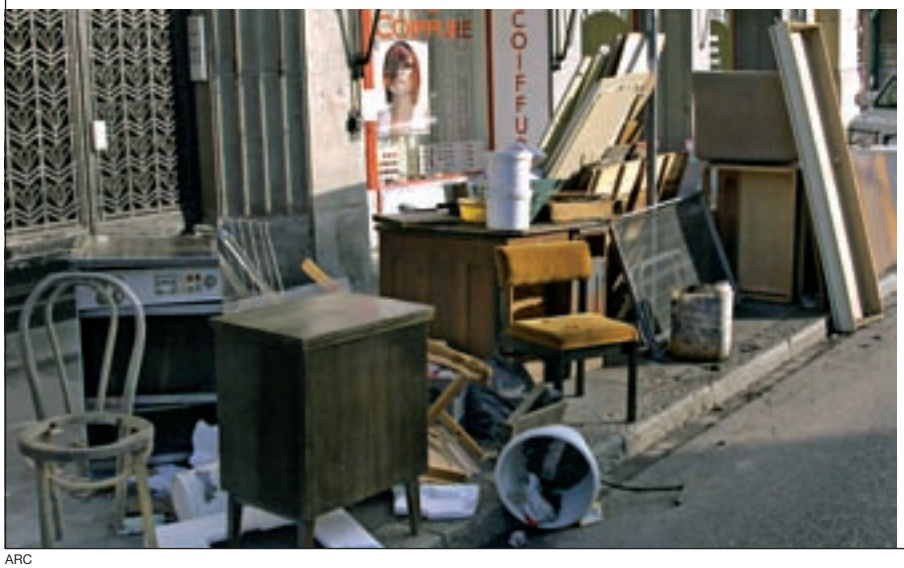
de tri sélectif en 2007 contre 28% en 1990.

Le meilleur déchet est celui qui n'existe pas. Déchets de déchets: 1000 kg de déchets incinérés produisent environ 250 kg de résidus.

ARC/Jean-Bernard Sieber

BELFAUX (FR) OCTOBRE 2009 **Pionnière, la FRC organise depuis longtemps des ventes d'occasion pour consommer futé.**

Déchets encombrants La fin des débarras



ARC

La dépose des déchets encombrants sur la rue à date fixe est en régression en Suisse romande. Si cette pratique permettait un certain taux de réutilisation, elle débouchait aussi sur du recyclage sauvage, avec des polluants dispersés dans la nature, et ne favorisait pas le tri. Dernière commune en date, Lausanne vient d'abandonner ce système pour encourager les habitants à rapporter à la déchèterie les objets recyclables. Les objets volumineux non recyclables pourront être déposés les jours de ramassage des ordures ménagères ou enlevés sur appel. **A. C.**

RÉDUIRE, RÉUTILISER, RECYCLER

ARC/Jean-Bernard Sieber

RÉDUIRE

La fabrication d'un ordinateur nécessite 1500 litres d'eau, celle d'un T-shirt en coton 2900 litres. Consommer futé limite les déchets et préserve les ressources environnementales. C'est aussi une manière de limiter ses dépenses.

Comment?

- Réfléchir avant l'achat sur ses motivations: ce nouveau téléphone portable répond-il à un réel besoin? La publicité influence-t-elle ma décision?
- Définir ses besoins et penser aux critères de durabilité: solidité, consommation en énergie des appareils, disponibilité des pièces de rechange à long terme (assurée par des fabricants comme Miele ou Bamix). Les tests FRC renseignent en général sur la solidité, la consommation, la durée de vie et les aspects environnementaux des produits testés.
- Limiter les achats de boissons, grandes consommatrices d'emballages. L'eau du robinet, le sirop, le thé et les infusions nécessitent moins d'emballage.
- Utiliser un sac réutilisable pour faire ses courses, refuser les sachets distribués gratuitement.
- Emprunter ou louer le matériel dont vous avez besoin ponctuellement: skis, perceuse, habits pour enfants, livres, jouets, DVD, etc.
- Acheter d'occasion (trocs FRC aux dates indiquées en page 31, kermesses, magasins de seconde main comme Terre des hommes, Caritas, Emmaüs, etc.)
- Eviter les appareils à pile, préférer les batteries rechargeables ou l'alimentation par le réseau.
- Eviter les objets à usage unique comme les rasoirs ou les lingettes jetables.
- Acheter ses produits alimentaires en juste quantité pour éviter le gaspillage.
- Refuser la publicité dans sa boîte aux lettres.

ARC/Jean-Bernard Sieber

RÉUTILISER

Prolonger la durée de vie «rentabilise» les litres d'eau, le travail et l'énergie investis dans la fabrication d'un objet. Ce raisonnement est valable pour tous les appareils, sauf pour les réfrigérateurs fabriqués avant 1995 qu'il est raisonnable de remplacer par un modèle récent, plus économe en énergie.

Comment?

- Donner ou revendre ses vieux appareils, meubles, habits et autres produits.
- Faire réparer ses appareils, remplir sa cartouche d'imprimante plutôt que d'en acheter une neuve…

RECYCLER

Le recyclage consiste à récupérer des matériaux sans conserver la fonction des objets. Il s'impose lorsque la réutilisation est impossible (déchets verts, emballages, objets à usage unique, etc.) En Suisse, les matériaux récupérés (métaux, verre, papier, etc.) sont réintroduits dans le cycle de production, les polluants comme les piles ou les gaz de réfrigération sont extraits et éliminés séparément et, finalement, les parties non recyclables sont incinérées avec les ordures ménagères non triées. La chaleur issue des usines d'incinération est récupérée pour produire de l'électricité ou pour du chauffage à distance. De cette manière, les déchets sont au moins valorisés thermiquement. Un bon point par rapport à la mise en décharge, souvent pratiquée à l'étranger.

Comment?

Les matériaux suivants sont recyclés:

Points de vente*: bouteilles en PET, aluminium, ampoules économiques, piles, appareils électriques et électroniques, produits toxiques (peintures, etc.)

Déchèteries, collecte porte-à-porte:** verre, déchets verts, papier et carton, plastiques, métaux, textiles.

ARC/Jean-Bernard Sieber

* Les systèmes de collecte sont préfinancés à l'achat par une taxe ou une contribution. Les points de vente ont l'obligation de les reprendre s'ils vendent des produits du même type (mais pas forcément de la même marque). La plupart des déchèteries communales le font aussi.

** Varie selon les communes.

Jubilé Les déchets en tête des préoccupations de la FRC

C'est en 1970 que la FRC inscrit la problématique environnementale dans la liste de ses priorités. En 1973, *J'achète mieux* consacre un long dossier intitulé «Pourquoi ces déchets?». Par la faute de «la croissance à tout prix, devenue depuis la fin de la guerre une fin en soi». En 1970, chaque habitant a jeté 200 kg d'ordures. En 2007, ce chiffre dépasse les 700 kg par personne…

Une taxe pour recycler

En 1994, la FRC s'interroge sur l'idée de prélever une taxe de récupération anticipée (TRA) sur chaque nouvel appareil.

Elle s'inquiète ainsi du «danger que la tendance soit plus à la destruction qu'à la réparation et au recyclage». Elle encourage également à «réduire à la source, soit acheter moins et mieux».

Récupérer les piles

En 1995, la FRC et différents acteurs de l'énergie substituent aux modèles récents les appareils ménagers de cinquante ménages. Un bilan énergétique plus tard, cette expérience démontre qu'il vaut mieux garder son équipement le plus longtemps possible.

En 1999, pour ses 40 ans, la FRC offre à ses membres… une campagne de récupération des piles. En dix mois, elle récolte ainsi 100 000 piles usagées.

En 2006, la FRC fait plier Cailler, qui vendait 100 g de Frigor emballés dans 50 g de PET…

Les éco-bilan

En 2007, on apprend que les sacs en papier ne sont pas recyclables et ne doivent, tout comme les mouchoirs, les emballages de biscuits, les briques de lait, pas rejoindre les bennes de récupération du papier. Il faut les réutiliser pour diminuer leur impact.

En 2008, la FRC compare l'impact environnemental de différents types d'emballages. Les vainqueurs présentent un faible poids, associé à des composants recyclables.

A. O.

«L'appareil recyclé n'est pas forcément hors d'usage»

DR

Sur mandat des milieux économiques, la Fondation Sens gère un système national de reprise des appareils électriques; elle finance le système de collecte grâce aux sommes perçues lors des achats. Sa mission: éliminer les appareils en fin de vie sans qu'ils nuisent à l'environnement, et extraire les composants recyclables des appareils qui lui sont apportés. **Corinna Schneider**, directrice, explique le fonctionnement de Sens.

Quelle est votre définition d'un appareil hors d'usage?

Pour nous, un appareil est hors d'usage à partir du moment où le consommateur l'a introduit dans notre filière de recyclage. Ce n'est donc pas forcément un appareil cassé ou inutilisable.

Certains appareils sont donc recyclés alors qu'ils fonctionnent encore?

Oui. Mais le consommateur peut agir par lui-même en apportant l'appareil dans le circuit du réemploi. Dans le prix de l'appareil qu'il achète, une taxe anticipée de recyclage, TAR, est comprise. Dès lors qu'il apporte son appareil à recycler, il demande une prestation déjà payée. Puisque la Fondation Sens est responsable de l'élimination de cet appareil, cela serait une tromperie du consommateur si Sens ou ses prestataires (points de collecte, recycleurs) étaient actifs sur le marché de l'occasion.

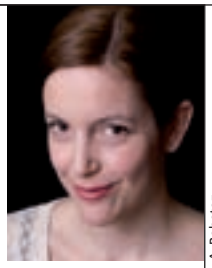
Les entreprises ont intérêt à ce que les consommateurs achètent du neuf . N'y voyez-vous aucun conflit d'intérêts?

Non. Les entreprises qui nous financent nous ont confié la tâche d'organiser le recyclage, et nous encaissons la TAR. Nous aurions donc un conflit d'intérêts si nous revendions les appareils en état de marche, mais ce n'est pas le cas. Ce sont les commerçants qui, en accord avec les clients qui leur rapportent les appareils, sont habilités à les remettre sur le marché. **A. O.**

Pour gérer futé, retrouvez notre liste d'adresses utiles sur www.frc.ch

Le billet de Lucie Rihs

Les joies du transport en commun



A. Rebetez

J'adore voyager en transports publics. Non, en fait, j'adore l'idée de voyager en transports publics. Il y a là une nuance a priori infime, mais qui pourtant est énorme…

Elevée au bon grain du car postal pour aller à l'école, j'ai naturellement pris ensuite le train, le bus, le tram ou le funiculaire pour faire mes études.

«C'est tellement pratique!»
«On ne dépend de personne.»
«C'est si respectueux de l'environnement!»
«… Et on évite les bouchons.»

En plus, on pouvait y faire ses devoirs ou regarder les garçons discrètement, entre les banquettes… Bref, de chouettes souvenirs.

Ma première déconvenue, ça a été le jour où je n'ai plus pu bénéficier du rabais familial pour mon abonnement général. Bien sûr, le montant divisé par douze mois, puis par quatre semaines, puis par sept jours, sonne tout de suite moins méchamment. Mais, franchement, lorsqu'on est un gentil citoyen qui dispose de façon bien élevée des structures mises en place par le gouvernement, faut-il payer aussi cher sa place en bout de wagon? Surtout lorsqu'elle n'est même pas garantie?

Ça, ça a été la deuxième déconvenue. Elle s'est développée en plusieurs phases: étudiante, d'abord, lorsqu'on prend le train pour rallier la ville le dimanche soir. Avez-vous déjà essayé? Vous n'êtes pas obligé... Mais on est jeune et solide, et on peut bien supporter quelques stations debout, on s'en remettra.

Travailleuse, ensuite. J'ai eu le grand honneur de tester le joyeux trafic pendulaire entre Genève et Lausanne. Ou comment lutter pour ne pas se retrouver projetée sur les genoux du premier venu en quelques secousses.

Enceinte, finalement... Là, j'ai dû m'accrocher! On m'avait dit que la Suisse était un pays civilisé. Eh bien, j'ai quand même réussi à me retrouver un jour debout, «ventre à ventre» avec une autre future maman, dans un tram bondé. Nous n'en étions pas à notre premier trimestre de grossesse. Et inutile de préciser qu'elle n'était pas non plus pleine d'éclopés de guerre, cette sacrée navette…

J'ai serré les dents et continué bravement à emplir les distributeurs de tickets avec mes piécettes. Et puis la troisième déconvenue a pointé le bout de son nez. J'ai dû aller en Suisse alémanique… Eh bien, figurez-vous qu'ils sont bien mieux lotis que nous! Je vous jure! C'est spectaculaire: trains à deux étages dans toutes les gares, bus jusqu'au bout de la nuit même dans les petits villages… Si ça se trouve, il y aura bientôt des chefs étoilés dans les wagons-restaurants de l'autre côté de la barrière de rösti! Ça m'a sciée. SBB n'égale pas du tout CFF, en fait. J'étais révoltée…

Depuis, j'avoue que j'ai fait quelques expériences à l'étranger. Le métro parisien de la périphérie, les trains belges d'un autre âge, les bus dans lesquels on retient sa respiration tant leur odeur est rance…

Je suis revenue en me disant à chaque fois que, finalement, c'était pas si mal chez nous. La voiture peut se rendormir sagement dans le garage, les transports publics et moi, on n'a pas fini de se railler.

Marcus

Appareils photo *Sensibles au coucher*

La course aux millions de pixels, c'est fini. Les chiffres fièrement étalés sur les coques des appareils photo ont cessé de grimper. Si on trouve des appareils affichant 15 mégapixels, la taille des capteurs évolue peu. Résultat, ces fameux pixels sont tellement petits et serrés qu'ils se perturbent les uns les autres, la qualité des photos n'augmente donc plus. Aujourd'hui, *Stiftung Warentest* l'a constaté, les meilleurs appareils compacts ou «bridge» (appareils «hybrides à mi-chemin entre les compacts et les reflex) restent entre 8 et 12 mégapixels. En revanche, ils gagnent de meilleurs zooms et leur sensibilité s'améliore de manière spectaculaire. Des photos sont possibles dans des conditions de lumière faible, même sans flash. De quoi «shooter» sans scrupule, même au crépuscule.

DR

LES MEILLEURS DU TEST:
COMPACTS:
Canon Digital Ixus 110 IS, 340 fr.
Canon Digital Ixus 990 IS, 395 fr.
Canon PowerShot SX200 IS, 362 fr.
BRIDGE:
Sony Cyber-shot DSC-HX1, 560 fr.

Meuleuses d'angle *Elles vous la coupent*

Si vous ignorez ce qu'est une meuleuse d'angle, voici un indice: cet objet est communément appelé «disqueuse». Non, ce n'est pas une disquaire québécoise. Deuxième et dernier indice: ce n'est pas de la bricole non plus. Vous y êtes: la meuleuse d'angle est un outil aux possibilités multiples qui permet de couper tout ce qui n'est pas du bois. Avec son disque, elle taille pavés, carreaux, métal et fait des rainures dans les murs. De plus, grâce à des accessoires spécifiques, elle peut même dérouiller des objets en métal. Attention! *Test Achats* recommande de bien comparer leurs prix, qui varient beaucoup d'un point de vente à l'autre.

LES MEILLEURES DU TEST:
Dewalt D 28400-QS, 376 fr.
Makita GA 9020, 232 fr.
Metabo W 21-230, 278 fr.

DR

Home cinéma Sofa Paradiso

Vous êtes fan de western et vous voulez entendre de votre canapé le souffle rauque des chevaux vous tournant autour… Effet garanti avec les cinq enceintes et le caisson de basses qui équipent les home cinémas dits «5.1». Des systèmes 2.1 existent (deux enceintes et un caisson), mais, selon *Que Choisir,* qui a analysé les différents systèmes, les 2.1, plus faciles à installer, ne sont pas souvent à la hauteur. Les systèmes 7.1 font aussi leur apparition. Dans tous les cas, il vous faudra de la place pour un équipement qui peut s'avérer volumineux. Attention aussi à bien vous assurer, si vous possédez déjà un téléviseur, qu'il est équipé de la connectique nécessaire pour brancher tout le matériel.

LES MEILLEURS DU TEST:
SYSTÈMES 5.1:
LG HB 954PB, 978 fr.
SYSTÈMES 2.1:
Bose 3.2.1®GS(série III), 1777 fr.
Harman Kardon HS200, 1199 fr.

Sèche-cheveux Des ions et des désillusions

Non, la résilience ne profite pas qu'à la nature humaine mais également, qui l'eût cru, aux fabricants de sèche-cheveux. Eh oui, si l'on en croit les slogans de ces derniers, les ions négatifs auraient un effet positif sur nos tifs. Les appareils de nouvelle génération à technologie ionique génèrent des ions négatifs qui, sur le papier, luttent contre l'électricité statique tout en procurant brillance, volume et douceur de soie. Dans la pratique, *Stiftung Warentest* reconnaît à certains modèles des vertus volumisantes et adoucissantes. Nos confrères allemands n'ont en revanche été éblouis ni par l'éclat ni par le pouvoir antistatique.

DR

LES MEILLEURS DU TEST:
BRAUN SATINPRO SATIN IONS 2200, 67 fr. 70
Bosch beautixx comfort ion PHD5560, 46 fr. 40

Spaghettis Les meilleurs

Inutile de se ruiner pour manger de bonnes pâtes. Ni de passer trop Presque tous les spaghettis en test passent sans encombre l'épreuve

Tous pareils, les spaghettis vendus en grande surface? C'est la première et fausse impression que nous avions avant de recevoir les résultats de notre laboratoire pour les vingt échantillons des pâtes en test. Mais la surprise est de taille: les spaghettis de marque Globus delicatessa, vendus à 15 fr. 80 le kilo, se classent loin derrière ceux de Coop Napoli, à 2 fr. 50 le kilo. Pour élucider ce mystère, nous nous sommes rendus chez Claudio Galiza, restaurateur à Lausanne. Il nous reçoit au cœur de son établissement, la cuisine.

Dix minutes pour juger

Face aux deux sortes de spaghettis, dépouillés au préalable de leur emballage de manière à ce que les marques ne l'influencent pas, le cuisinier empoigne ses marmites. Méthodiquement, il mesure l'eau et le sel ajouté dans les deux casseroles et s'assure que ses plaques sont réglées à la même température. L'eau frémit, Claudio fredonne un air en italien…

Plus tard, en égouttant les pâtes, Claudio lève un sourcil: «Tu as vu? L'eau de cuisson de celles de droite est beaucoup plus trouble», dit-il en désignant les spaghettis Globus.

Sans qu'il le sache, sa constatation rejoint celle du laboratoire qui signale que, à la cuisson, ces pâtes dégagent un sédiment supérieur à la normale.

A l'inspection des assiettes sur lesquelles sont dressés les spaghettis, le Latin fronce son deuxième sourcil: «Bizarre… c'était bien dix minutes sur l'emballage pour les deux produits? Un des deux semble trop cuit.» Encore une fois, Claudio tombe juste: notre laboratoire considère que les dix minutes indiquées sur le paquet de Globus sont surestimées. Pour obtenir des pâtes al dente, huit minutes suffisent amplement pour ces spaghettis de luxe.

Pâtes ou pâteux ?

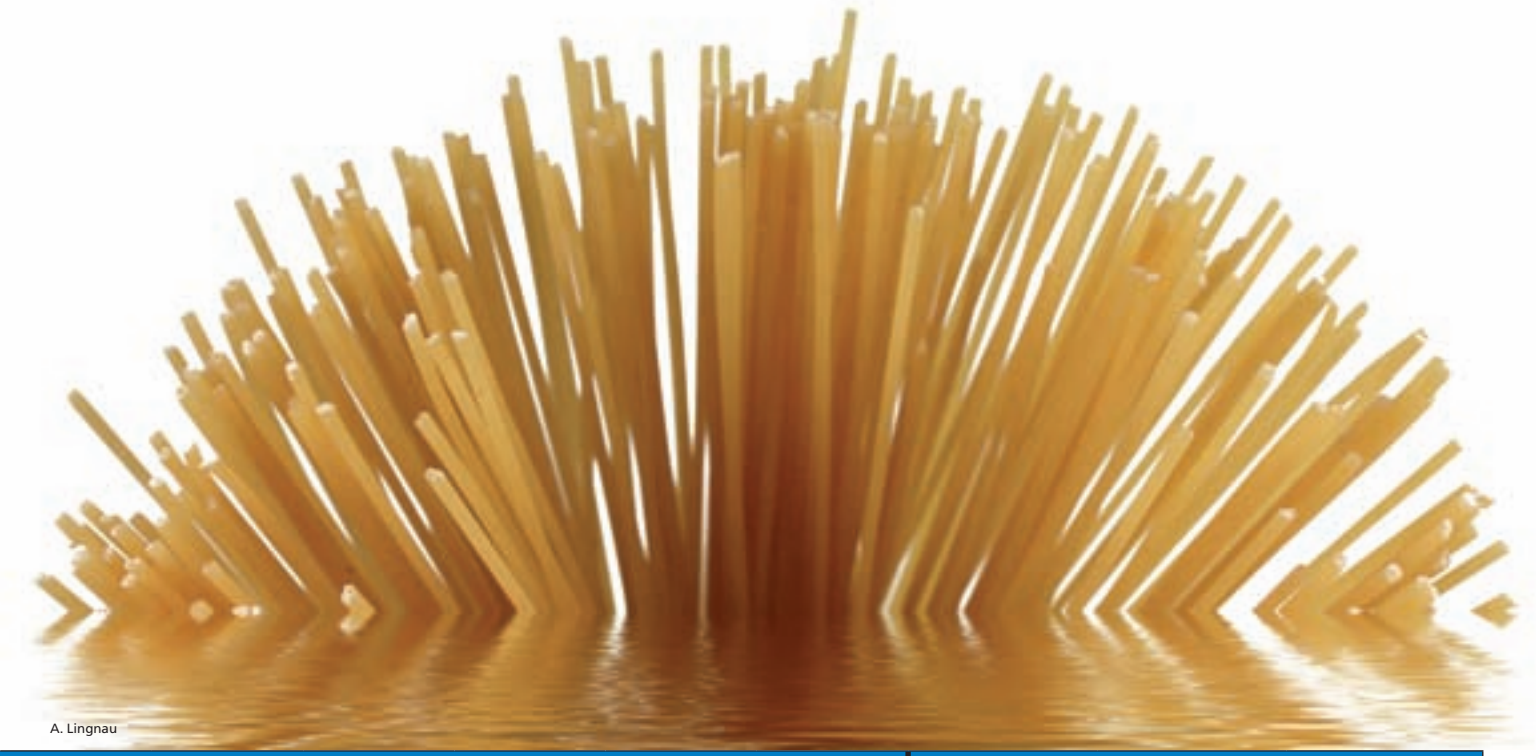
Désignant les spaghettis Napoli de Coop, le restaurateur se contente d'un bref sourire: «Parfait. Je n'ai rien à redire, les spaghettis sont fer-

⊕ très bon
● bon
■ satisfaisant
▲ peu satisfaisant
△ insuffisant

		SPAGHETTIS					
		COOP *Napoli*	COOP PRIX GARANTIE *Spaghetti*	CASINO € *Spaghetti*	DE CECCO *Spaghetti no 12*	PANZANI *Plus*	REGGANO (ALDI) *Spaghetti*
PRIX INDICATIF		1 fr. 25	1 fr. 15	1 fr. 40	3 fr.	2 fr. 10	1 fr. 15
QUANTITÉ (G)		500	1000	1000	500	400	1000
PRIX INDICATIF AU KILO		2 fr. 50	1 fr. 15	1 fr. 40	6 fr.	5 fr. 25	1 fr. 15
ANALYSES MICROBIOLOGIQUES ET CHIMIQUES (30%)		●	●	●	●	●	●
ASPECT ET ÉPREUVE DE CUISSON (70%)	Différence entre le temps de cuisson annoncé et constaté	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
	Défauts gustatifs	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
	Défauts visuels	⊕	●	●	●	●	●
APPRÉCIATION GLOBALE EN %		87	87	86	86	85	85

riment avec petit prix

de temps en rayon à choisir…
de la cuisson. Une seule exception: la marque la plus chère!



A. Lingnau

CLASSIQUES						SPAGHETTIS À LA SEMOULE INTÉGRALE		
NATUR BIO *Spaghetti*	BARILLA *Spaghetti no 5*	M BUDGET *Spaghetti*	DENNER *Napoli*	AGNESI *Spaghetti no 3*	GLOBUS *Spaghetti*	MORGA BIO *Sojavolkorn*	BARILLA INTEGRALI *Spaghetti no 5*	LE CONNAISSEUR *Spaghetti*
2 fr. 50	2 fr. 25	1 fr. 15	1 fr. 15	2 fr.	7 fr. 90	4 fr. 30	2 fr. 90	2 fr. 50
500	500	1000	1000	500	500	500	500	500
5 fr.	4 fr. 50	1 fr. 15	1 fr. 15	4 fr.	15 fr. 80	8 fr. 60	5 fr. 80	5 fr.
●	⊕	⊕	●	■	●	⊕	⊕	⊕
⊕	●	●	⊕	●	▲	⊕	⊕	⊕
⊕	⊕	⊕	■	⊕	▲	⊕	⊕	⊕
●	●	●	⊕	●	●	●	●	●
84	82	81	69	69	41	91	91	88

mes, brillants, d'une belle couleur dorée et agréables en bouche.»

En revanche, en goûtant les pâtes de Globus, sa langue se délie et ses mains s'animent: «Quelle horreur! Ces pâtes sont certes beaucoup trop cuites, mais ce n'est pas que ça: elles collent aux dents, aux doigts et même à l'assiette! Elles n'ont aucune saveur, dans cinq minutes elles vont former un bloc compact dont on ne pourra plus rien faire.» Ce que Claudio ignore, c'est que notre laboratoire a de quoi expliquer sa déception: les analyses montrent que les spaghettis Globus ne contiennent pas assez de protéines, raison pour laquelle ils ne restent pas fermes à la cuisson et leur goût rappelle étrangement celui du carton…

Des écarts de prix inexplicables

«*Mamma mia, non è possibile...* Il y en a un des deux qui coûte six fois le prix de l'autre! Mais il doit y avoir une différence dans la composition!» Il n'en est rien, les deux échantillons sont à base de semoule de blé dur, sans aucun autre ingrédient ajouté. De son côté, Globus justifie son prix par une fabrication artisanale et en petite quantité.

Pour le coup, ce ne sont plus ses marmites, mais le sang de l'amoureux des spaghettis bolognaise qui bout…

Huma Khamis

Protocole de test sur www.frc.ch

Les pâtes aux œufs mises à plat

Cinq marques de spaghettis aux œufs ont également été incluses dans notre test. A l'épreuve de la cuisson, notre laboratoire n'a pas constaté de différence majeure entre les produits. Petit souci, en revanche, au niveau des analyses chimiques. La teneur en humidité des pâtes bio Naturaplan de Coop est un peu plus élevée que ce qu'exige la loi, et c'est pourquoi ces spaghetti écopent de la mention «peu satisfaisant» pour ce paramètre. Comme ce défaut n'est pas très grave et que les analyses microbiologiques sont tout à fait normales, ces pâtes ne sont pas pénalisées dans leur appréciation globale, qui reste bonne.

H. K.

CONSO MALIN

- **Les pâtes aux œufs s'utilisent plus souvent en accompagnement des viandes, car elles présentent un goût plus prononcé qui ne nécessite pas forcément l'ajout d'une sauce.**
- **Si vous voulez favoriser le goût de votre sauce en premier lieu, préférez les pâtes sans œufs.**
- **Essayez aussi les pâtes à la semoule complète: notre test montre qu'elles passent sans problème l'épreuve de la cuisson. Elles sont en outre un peu plus riches en fibres.**

⊕ très bon
● bon
■ satisfaisant
▲ peu satisfaisant
△ insuffisant

		SPAGHETTIS AUX ŒUFS				
		CASINO *Spaghetti*	TIPO M *Spaghetti*	COOP GALA *Spaghetti*	GALINA *Spaghetti*	NATURAPLAN BIO *Spaghetti*
PRIX INDICATIF		1 fr. 50	2 fr. 25	1 fr. 50	1 fr. 50	3 fr. 10
QUANTITÉ (G)		250	750	500	500	500
PRIX INDICATIF AU KILO		6 fr.	3 fr.	3 fr.	3 fr.	6 fr. 20
ANALYSES MICROBIOLOGIQUES ET CHIMIQUES (30%)		●	●	●	●	▲
ASPECT ET ÉPREUVE DE CUISSON (70%)	Différence entre le temps de cuisson annoncé et constaté	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
	Défauts gustatifs	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
	Défauts visuels	●	⊕	⊕	●	⊕
APPRÉCIATION GLOBALE EN %		86	85	84	83	72

Crise du lait Accord trouvé

La gestion des quantités de lait et la fixation des prix sont les principales mesures régulatrices qui devraient entrer en vigueur le 1er janvier.

INTERPROFESSION DU LAIT

«62 centimes par kilo, un prix très bas qui ne couvre pas les coûts.»
Martin Rufer, responsable de l'Interprofession du lait (IP Lait), qui rassemble producteurs, transformateurs et distributeurs.

Que propose l'IP Lait ?

Nous proposons des quantités fixées par contrat et publions un prix de référence. Les quantités supplémentaires seraient écoulées via une Bourse du lait.

Quel est le prix de référence actuel?

Soixante-deux centimes par kilo, un prix très bas qui ne couvre pas les coûts. Pour une amélioration, il est nécessaire de stabiliser le marché, d'adapter l'offre à la demande. Il faut également que les prix internationaux augmentent.

L'IP Lait a-t-elle trouvé un accord pour gérer les quantités produites?

Nous espérons parvenir à un accord d'ici à fin octobre, mais c'est difficile de concilier les points de vue.

Pour un revenu équitable

La FRC soutient le maintien d'une production laitière en Suisse et estime nécessaire que les producteurs gagnent un revenu couvrant leurs frais de production. Ce revenu provient des quantités de lait vendues à un certain prix, la quantité devant correspondre aux besoins. Avant que la production ne prenne l'ascenseur, les producteurs touchaient un prix plus élevé, avec des produits laitiers financièrement abordables et sans surproduction. La FRC attend donc des acteurs qu'ils mettent en place un modèle stable et satisfaisant pour tous, des producteurs aux consommateurs.

Oscar

L'accord trouvé suffira-t-il à calmer la colère des paysans?

PROLAIT (PRODUCTEURS)

«Les producteurs doivent négocier les quantités au niveau national.»
Eric Jordan, directeur de Prolait, organisation de producteurs.

Vous relayez une pétition demandant une gestion des quantités au niveau national.

Avec les Chambres d'agriculture romandes, nous soutenons le principe d'une gestion des quantités de lait sur le plan national, en main des producteurs.

Pour vous, quel est le juste prix du lait?

Il faut d'abord que les producteurs, actuellement divisés, soient à même de négocier d'une seule voix pour gérer les quantités au niveau national, pour assainir ce marché en surproduction et obtenir un meilleur prix. La crise n'est pas uniquement due à la situation internationale.

CREMO (TRANSFORMATEUR)

«Certaines quantités sont produites sans avoir de débouchés à la vente»
Michel Pellaux, vice-directeur de Cremo, entreprise transformatrice, au comité de l'IP Lait.

Pourquoi une solution pour gérer les quantités est-elle si difficile à trouver?

Le marché est opaque et certaines quantités sont produites sans avoir de débouchés à la vente, ce qui pousse les prix à la baisse. Les transformateurs sont pour une coordination des quantités sous contrat chez les différents acteurs, mais ne veulent pas d'une gestion nationale de l'offre par les producteurs, ce qui reviendrait à réinstaurer les quotas.

Propos recueillis par Aline Clerc

Démarchage Que faire si

Dans quelles situations la loi vous permet-elle de revenir sur votre décision? Notre

Perçu souvent comme une nuisance, le démarchage provoque depuis belle lurette des cheveux blancs. Quant à la vente par téléphone, qui s'apparente pour beaucoup à du harcèlement, voire à une violation de la sphère privée, elle fait quasi l'unanimité contre elle.

Après l'Allemagne (voir *FRC Magazine* No 21), la Suisse renforce à son tour la protection des consommateurs. Le Conseil national a en effet accepté de justesse l'initiative parlementaire déposée en 2006 par Pierre Bonhôte (PS/NE). Grâce à la voix de la présidente Chiara Simoneschi, qui a fait pencher la balance, le consommateur harcelé aura de quoi répliquer. Il pourra bientôt révoquer une vente conclue par téléphone. En attendant l'entrée en vigueur de la modification légale, dont nous vous tiendrons informé, testez vos connaissances avec notre quizz. Il aborde tous les types de démarchage: démarchage à domicile, sur le lieu de travail, dans les transports publics, lors d'«excursions commerciales» et par téléphone.

Valérie Muster

LE QUIZZ DU DÉMARCHÉ AVISÉ

1 La loi octroie-t-elle un délai de réflexion pour certains achats?

a) Oui, de cinq jours
b) Oui, de sept jours
c) Je n'en sais rien
d) Aucun délai prévu par la loi, ce sont les commerçants qui décident librement

2 Ecoulement du délai de réflexion (plusieurs réponses possibles)

a) Le vendeur doit recevoir le courrier le dernier jour du délai
b) Le courrier doit être envoyé au plus tard le dernier jour (le cachet postal fait foi)
c) La mention de son existence doit figurer par écrit pour qu'il commence à courir

3 Y a-t-il un prix limite pour que le délai de réflexion s'applique à un démarchage?

a) Oui, le montant est de …. francs.
b) Oui, mais je ne le connais pas
c) Non

4 Parmi les cas d'achats suivants, cochez ceux soumis au délai légal de réflexion:

a) Un courtier en assurance venu à l'improviste à votre domicile
b) Lors d'une invitation à une remise de prix par une société de marketing inconnue
c) Un vendeur dans la rue proposant un changement d'opérateur téléphonique
d) Un garagiste sur son lieu de travail vous convainc de remplacer votre vieille auto
e) Sur votre lieu de travail, l'achat d'une rose pour la Saint-Valentin
f) Un vendeur de vin qui propose par téléphone cinq caisses de grands crus
g) Vous craquez pour un jacuzzi lors du Comptoir Suisse
h) La guitare commandée sur Internet ne vous plaît pas
i) Un démarcheur venu à domicile sur rendez-vous

Réponses: 1b – 2b et 2c – 3a (100 fr.) – 4b et 4c et bientôt 4f

Contrat de vente Le délai reste une exception

Vous venez de signer un contrat ou de donner votre accord oral et vous le regrettez déjà. Vous n'êtes pas sûr de pouvoir revenir sur votre décision. Contrairement à une idée faussement répandue, il n'existe pas de délai de réflexion systématique à partir de la conclusion d'un contrat. Une fois conclu, il est en principe déjà trop tard! Toutefois le Code des obligations (articles 40a et suivants CO) ou les conditions de vente de certains prestataires vous permettent dans certains cas, qui restent minoritaires, de révoquer votre contrat dans les sept jours.

on vous a forcé la main?

quizz vous aide à faire le point.

Révoquer dans les sept jours Comment faire?

Salesman

DEUX CAS PEUVENT SE PRÉSENTER À VOUS:

1 Le délai de réflexion de sept jours figure par écrit dans le contrat: le délai commence à courir dès le lendemain et prend fin le septième jour, sauf si ce jour est un samedi, un dimanche ou un jour férié, auquel cas le délai arrive à échéance le jour ouvrable suivant. La lettre doit être postée dans les sept jours, le cachet postal faisant foi.

2 Le délai de réflexion de sept jours ne figure pas par écrit dans le contrat: le délai ne commence à courir qu'une fois le délai de réflexion connu par l'acheteur.

Deux lettres modèles sont à votre disposition sur www.frc.ch>conseils & services> Le guide conso>lettres modèles: Nos 23 et 24.

Les informations liées au délai de réflexion doivent figurer de manière visible dans le contrat. Elles doivent préciser la forme écrite de la révocation, le délai à observer et l'adresse où révoquer.

La révocation est valable même si elle n'a pas été envoyée en recommandé. Cela dit, la FRC vous conseille cette forme pour des raisons de preuve. La marchandise n'a pas à être renvoyée dans les sept jours.

Une fois votre lettre envoyée, les parties doivent rembourser les prestations acquises. Si l'acquéreur a fait usage de la chose, il doit s'acquitter d'un loyer approprié, rembourser au fournisseur certains frais et avances.

Assurez-vous enfin qu'une mention «venu à domicile sur rendez-vous» ne figure pas sur le contrat et que la date mentionnée sur ce dernier correspond bien à celle du jour où vous avez donné votre accord, afin de ne pas voir votre délai inutilement raccourci! **V. M.**

DÉLAI DE RÉFLEXION LÉGAL Y AVEZ-VOUS DROIT?

Domicile ou lieu de travail	OUI	Pou un montant supérieur à 100 fr. Si le produit est à usage privé Hors contrat d'assurance ou d'immobilier Sauf rendez-vous ou sollicitation par l'acheteur lui-même
Voie ou transports publics	OUI	
Manifestation publicitaire	OUI	
Par téléphone	*OUI**	
Achat sur Internet	NON	
Vente par correspondance	NON	
Foire – marchés – stands	NON	
En magasin	NON	

** Délai de sept jours accepté récemment par le Parlement, mais pas encore en vigueur.*

Radio-télévision Encore plus de publicité

L'ordonnance sur la radio et la télévision (ORTV) a été mise en consultation pour révision. Cette modification prévoit notamment que la durée des spots publicitaires ne doit pas dépasser 15% du temps d'émission quotidien contre 8% actuellement. Déjà opposée à une plus grande libéralisation lors de la dernière révision, la FRC s'oppose à cette augmentation. Certes, les entreprises ont besoin de faire connaître leurs produits et leurs services au grand public, mais la puissante influence de la publicité ne doit pas être sous-estimée. La FRC demande également des mesures supplémentaires pour la publicité à destination des enfants, qui sont un public à protéger tout particulièrement. Comme le demande Consumers International, regroupant 220 organisations de consommateurs, la publicité pour les aliments trop gras, sucrés et salés destinés spécialement aux enfants doit être interdite entre 6 h et 21 h. Enfin, la FRC s'étonne que la question de la redevance ne soit pas abordée dans le cadre de cette révision.

Cassis de Dijon Vers un observatoire des prix

Le référendum lancé par les Verts et l'UDC contre le principe du Cassis de Dijon n'a pas abouti. Cette législation, de même que la nouvelle loi sur la sécurité des produits, seront en principe introduits le 1er janvier 2010. La FRC se réjouit de cette nouvelle, car cela fait plus de quatre ans qu'elle se bat, avec les autres organisations de consommateurs suisses, pour l'introduction de ce principe. Dans le même temps, elles se sont investies, avec succès, pour maintenir un standard élevé de sécurité pour les produits importés. Les denrées alimentaires seront notamment soumises à autorisation de l'OFSP si elles ne correspondent pas aux normes suisses. Par ailleurs, avec la nouvelle loi sur la sécurité des produits, les exigences en matière de sécurité seront renforcées et les autorités suisses pourront désormais ordonner le retrait des produits défectueux. La FRC et les autres organisations de consommateurs (KF, Acsi, SKS) ont demandé à la conseillère fédérale

Doris Leuthard de veiller à ce que les prix baissent effectivement, en instaurant notamment un observatoire des prix. Ce dernier permettrait de savoir si l'introduction du Cassis de Dijon a eu une réelle influence sur les prix, ou si la baisse est confisquée par les marges des distributeurs. En outre, il faut que la Suisse adhère rapidement au système européen de rappel et retrait des produits dangereux (RAPEX).

Presse Des parlementaires inquiets pour les journaux

Plusieurs objets parlementaires, notamment un postulat du conseiller national Hans-Jürg Fehr (PS/SH) demandant de garantir la diversité de la presse, s'intéressent à l'avenir de la presse suisse. L'émergence des journaux gratuits a changé le paysage de la presse helvétique, conduisant à un recul important d'abonnés et d'annonceurs, ce qui implique également une hausse du prix des journaux. Conscient des problèmes évoqués, et de l'importance des médias pour la formation démocratique de la volonté, le Conseil fédéral est disposé à présenter au Parlement, en 2010, un rapport sur la situation et les perspectives d'avenir de la presse en Suisse. Le Conseil national a dès lors accepté cette proposition lors de la dernière session.

Allégations trompeuses
Maquiller la vérité, c'est fini

Limitée aux aliments, la protection contre la tromperie devrait s'étendre aux cosmétiques.

La FRC s'est prononcée sur le projet de révision de la loi sur les denrées alimentaires et les objets usuels et l'approuve. L'harmonisation de notre législation avec celle de l'Union européenne crée les bases qui permettront d'adhérer aux systèmes européens (RASFF et RAPEX) de rappel des produits, aliments et fourrages dangereux. La protection contre la tromperie, aujourd'hui limitée aux denrées alimentaires, sera élargie aux objets usuels. Le secteur des cosmétiques, grand dispensateur de promesses de santé, de beauté et de jeunesse, ne devrait plus pouvoir abreuver les acheteurs d'allégations fantaisistes. «Permettre au consommateur de faire un choix en connaissance de cause» figure désormais dans les buts de la loi, et le principe de précaution a été introduit. Enfin, le projet prévoit de supprimer l'obligation de garder le secret pour les chimistes cantonaux. Cette abrogation très controversée (voir interview en page 7) devrait permettre la publication des résultats des contrôles officiels, notamment ceux vérifiant l'hygiène dans les restaurants. La FRC salue ce pas en direction de plus de transparence. Le projet ancre également au niveau de la loi l'obligation d'indiquer le pays de production des denrées alimentaires, exception indispensable au principe du Cassis de Dijon. La FRC regrette que cette révision n'ait pas élargi le champ d'application aux fourrages, contrairement à la pratique européenne. Enfin les organes de contrôle de la chaîne alimentaire resteront dispersés entre trois offices et deux départements fédéraux, une fragmentation qui rend plus difficile un contrôle de la sécurité alimentaire «de la fourche à la fourchette».

Aline Clerc

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Primes maladie
La FRC en colère

Quelques jours seulement après la publication des primes définitives, l'annonce par l'OFSP de l'augmentation possible de certaines primes dès l'été 2010 est un vrai scandale. Elle révèle un contrôle des primes totalement insuffisant, et ce depuis des années. Pour des raisons doctrinaires? Le fait est que les primes ne sont pas fixées selon les besoins réels et sur la base de règles claires. Pour torpiller les chances de la caisse unique? En tout cas, pour maintenir artificiellement le principe de la concurrence entre les caisses. Une concurrence suicidaire, de l'aveu même de SantéSuisse. Car le premier qui augmente ses primes pour couvrir ses coûts est sûr de perdre des assurés, si les autres puisent dans leurs réserves pour offrir des primes (trop) basses. Seulement, être la caisse la moins chère n'est pas favorable non plus. Cela provoque un afflux d'assurés pour lesquels il faut reconstituer des réserves, d'où le risque de devoir augmenter les primes l'année suivante. Un système absurde donc, et qui va droit dans le mur.

Le manque de transparence est à son comble. La population n'a pas le droit de savoir quelles caisses sont concernées par une probable augmentation en cours d'année. Logique, ces assureurs verraient fuir leurs assurés! Et la concurrence alors? Où sont donc ses vertus chantées sur tous les tons, si l'OFSP fausse les règles du jeu?

Cette démarche sape la confiance des assurés et jette le discrédit sur tout le système. Il paraît aujourd'hui évident qu'il faudra en changer, car il est basé sur un concept erroné, celui d'une concurrence dans une assurance sociale.

Monika Dusong

Comment limiter la hausse? Voir nos conseils (p. 32).

Une question? Un doute?

Valérie Muster, responsable de la Permanence FRC Conseil, et son équipe de spécialistes se tiennent à votre disposition.
Vous êtes membre FRC: 0848 575 105 (tarif normal)
Vous n'êtes pas adhérent: 0900 575 105 (2 fr. 85/min)

Paiement au guichet postal Une

«Je viens de recevoir ma facture de carte Maestro. J'y trouve la mention suivante: «Tout paiement par la poste nous est taxé. Pour cette raison, notre société vous facturera ces frais.» On m'a dit qu'on pouvait éviter ces frais au guichet en payant par Internet. Cette différence de traitement est-elle légale?» **André V., membre FRC**

FRC Les paiements effectués au guichet postal sont facturés par La Poste au destinataire du paiement. Pour des versements jusqu'à 50 francs, il en coûtera 1 fr. 50 pour un paiement par bulletin de versement rouge et 90 ct. par bulletin orange. La société à qui vous faites ce paiement recevra donc seulement 48 fr. 50. De nombreuses sociétés (surtout en cas de paiement unique) prennent en charge ces frais, mais elles peuvent aussi les répercuter sur le consommateur final. Votre émetteur de carte bancaire peut ainsi vous facturer ces frais sur la facture suivante.

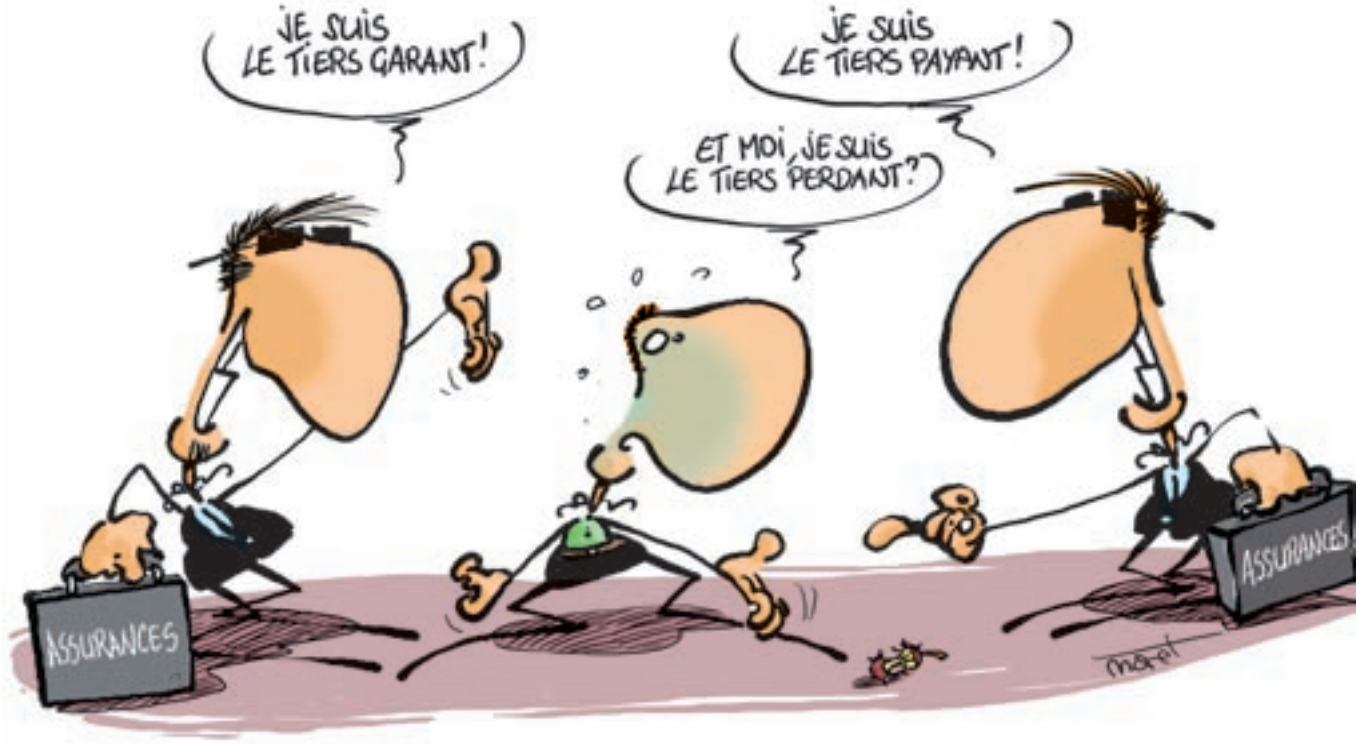
En cette période de fin d'année, souvenez-vous que si vous effectuez des dons à des œuvres d'entraide, celles-ci ne recevront pas l'entier de votre don si vous effectuez votre paiement au guichet. Pour y remédier, le e-banking est une solution,

Assurance maladie Tiers payant ou tiers garant

«Je souhaite changer d'assurance maladie, mais je voudrais éviter celles qui m'obligent à payer moi-même mes factures. Avez-vous des précisions à ce propos?» **Solange L., Sion**

FRC La loi sur l'assurance maladie (LAMal) prévoit le système du **tiers garant**: l'assuré paie les factures maladie et se les fait rembourser par sa caisse, une fois la franchise annuelle atteinte. Parallèlement, la loi laisse la possibilité d'opter pour le système du **tiers payant**: les factures des prestataires de soins sont adressées directement à la caisse maladie de l'assuré, sans que ce dernier ait à s'en acquitter préalablement (sous réserve de la franchise annuelle et de la participation aux coûts, soit la quote-part de 10% des frais ambulatoires et hospitaliers jusqu'à 700 francs par an). Les caisses, par l'intermédiaire de leur association faîtière, SantéSuisse, ont saisi cette opportunité et ont passé des conventions avec les différents acteurs en matière de santé (hôpitaux, pharmacies, physiothérapeutes, etc.).

A de rares exceptions près, notamment Assura et Supra, en ce qui concerne les factures de pharmacie, et les HUG, concernant les frais de traitements ambulatoires, c'est le système du tiers payant qui est le plus présent en Suisse.



solution qui coûte

mais vous pouvez aussi procéder par ordres de paiement. Certains établissements offrent encore cette prestation gratuitement (voir notre comparatif des frais bancaires, disponible, **www.frc.ch** ou auprès de la Permanence). Si vous possédez un compte postal accompagné d'un set privé (paquet financier offrant toutes les prestations pour les services de paiement sur support papier et l'épargne, telles que des comptes et la Postcard ainsi que des enveloppes préaffranchies), vous avez droit chaque mois à deux ordres de paiement gratuits. Sinon, il vous en coûtera 2 francs par ordre pour un compte privé.

Contrat mal exécuté Réagissez par écrit!

«Quatre mois ont passé depuis mon achat; malgré cela, mon garagiste ne m'a toujours pas livré ma nouvelle voiture, bien que le contrat indique un délai de livraison de deux à trois mois. Que dois-je faire?» **Stéphane C., Le Locle**

Une mise en demeure, voilà la solution lorsque vous êtes confronté à un litige et que le dialogue ne vous mène à aucune solution. Qu'est-ce donc? Il s'agit simplement d'informer de manière officielle la partie adverse qu'elle ne respecte pas ses obligations à votre égard, à l'aide d'un courrier recommandé dans lequel vous lui fixez un délai raisonnable pour qu'elle puisse s'exécuter (vous livrer, vous rembourser, procéder à la réparation, etc.). Pour vous aider dans cette démarche, la FRC vous propose une lettre modèle, disponible pour nos membres gratuitement sur notre site – **www.frc.ch>conseils & services> Le guide conso>lettres modèles** (lettre No 17) – ou en appelant notre Permanence. En effet, un courrier ferme, clair, détaillé et respectueux ne peut qu'augmenter vos chances de résoudre votre litige au plus vite. Vous accroîtrez vos chances d'obtenir satisfaction si vous mettez la FRC en copie.

Contrat d'assurance Fidélité forcée

«Beaucoup d'assureurs (surtout dans le domaine des assurances ménage et bâtiment) proposent des contrats de dix ans. Est-ce légal? Merci d'avance. **Claude Bernard Saudan, par e-mail**

La loi ne prévoit pas de durée de contrat, mais la liberté contractuelle permet à un assureur d'opter pour la durée de son choix. C'est donc aux assurés d'être attentifs à la durée inscrite sur la proposition ou la police d'assurance, et d'exprimer immédiatement leur désaccord si elle ne leur convient pas. Dans ce cas, pensez à faire jouer la concurrence. Une longue durée contractuelle ne signifie pas une prime moins élevée pour l'assuré, mais plutôt une commission plus substantielle pour le conseiller ou le courtier!

Si la durée de votre contrat est de dix ans, vous n'aurez que les possibilités suivantes pour vous en départir avant l'échéance:

- **si la compagnie d'assurance modifie ses primes**
- **si la compagnie d'assurance contrevient à son devoir d'information, en vertu de l'article 3 de la loi sur le contrat d'assurances (LCA)**
- **lors d'un sinistre pris en charge par votre assureur**
- **pour les assurances véhicules, en cas de changement de véhicule ou de détenteur**

Cela dit, la LCA est en cours de révision. Le projet prévoit la possibilité de résilier son contrat d'assurances pour la fin de la troisième année et de chacune des années suivantes, même s'il a été conclu pour une durée plus longue. Le respect d'un délai de préavis de trois mois reste par contre valable. *FRC Magazine* vous tiendra bien entendu informé à ce sujet.

MIGROS Des dominos qui n'emballent pas.

Après un bel effort au niveau écologique grâce à la campagne Autocollants d'animaux pour le WWF, voilà que la Migros remet ça en distribuant des dominos.

Pourquoi pas? Mais quand on voit que chaque domino est emballé individuellement dans un sachet non biodégradable (me semble-t-il), qui de plus fait penser à une friandise et pourrait mettre en danger les personnes concernées en premier lieu par cette action, les enfants, j'espère que la FRC prendra position contre cette action et en référera à Migros.

D. Schafer

LA POSTE La quincaillerie qui fait rire jaune

Ce matin, au courrier: un fascicule de publicité envoyé par LA POSTE! On y trouve des articles qui n'ont rien à voir avec la mission de La Poste! Il n'y a rien de plus agaçant que de recevoir de la réclame sur papier glacé, déjà en vue des Fêtes, pour des draps de lit, des machines à café, des bougies et autres articles qu'on trouve dans n'importe quel magasin.

Les employés de La Poste sont-ils d'accord de devenir des vendeurs de quincaillerie? On ne leur demande sûrement pas leur avis! Ces pratiques nous indignent. **M. Christe**

FRC Il n'y a pas que le prix qui compte!

Je ne sais pas si c'est moi qui change, mais je ne retrouve plus mon magazine d'avant. J'ai l'impression que vous défendez le consommateur sans aller un tout petit peu plus loin dans votre réflexion.

Pourquoi prétendre que les produits bio ne sont pas meilleurs que les autres? Votre grand argument est que ces légumes et ces fruits sont surtout plus chers et que donc ils ne sont pas bons pour le consommateur, qui doit acheter ce qui est bon marché. Mais sont-ils vraiment si chers que cela?

Par ailleurs, vous m'avez également déçue par votre prise de position concernant le principe du Cassis de Dijon. Là, de nouveau, c'est une question de prix! Ce qui sera importé ne devra pas répondre aux normes suisses. Quel progrès! On continuera à être exigeants avec nos agriculteurs, mais on pourra importer de la m… Merci pour eux! (…)

J. Farine

ASSURANCE MALADIE La franchise responsable?

Je ne suis pas du tout d'accord avec votre point de vue sur les gens qui choisissent une franchise élevée «FRC Magazine» No 22, p. 3). Quand on choisit une franchise maximale, ce qui est mon cas, on prend ses responsabilités et on va le moins possible chez le médecin, puisqu'il faudra payer 2500 fr. de sa poche. Secondement, je ne pense pas qu'on ne soit pas solidaire: en effet, ces franchises existent, ce sont les assurances elles-mêmes qui les proposent (…)

D. Borkowsky

Sur le même sujet

Je réagis au fait que vous dénonciez les personnes qui prennent une franchise à 2500 fr. comme de riches profiteurs, ce qui, pour ma part, est totalement faux. En tant que mère de famille à plein-temps, maman de trois enfants, épouse d'un employé postal et non du directeur, nous sommes d'abord soucieux de notre santé et faisons tout pour la préserver (alimentation, sport…). Mais il est évident que notre préoccupation familiale première a été d'avoir des enfants, en assumant la responsabilité de les élever et de leur donner une éducation sans nous décharger sur la collectivité (garderie, crèche…). Cela nous a contraints à quelques sacrifices, mais qui sont dérisoires en comparaison avec la qualité de vie. Nous avons fait des choix responsables, et il en va de même en ce qui concerne notre santé.

E. Raboud

DÉMARCHAGE Et la liste rouge?

Je m'étonne de voir tous ces gens qui se plaignent des appels sur leur ligne fixe. Je n'aime pas, moi non plus, être dérangé pour des produits qui ne m'intéressent pas. Sans devoir renoncer à une ligne fixe, j'ai décidé de mettre mon numéro suivi d'une étoile (pas de publicité). Sachant que ce principe n'est pas respecté à 100%, j'ai profité d'un déménagement pour laisser mon nouveau numéro sur liste rouge (il y a aussi la liste noire), en le donnant à ma famille. Aucun téléphone publicitaire depuis huit ans. S'il n'y a pas de déménagement, un changement de numéro avec mise sur liste rouge ou noire doit être possible chez Swisscom.

Le fait d'avoir un délai de réflexion après un contrat passé par téléphone semble tellement évident qu'on ne peut que se poser la question: «Pourquoi cette initiative passe tout juste alors que le peuple la demande à 97%?». Merci à votre équipe et à votre journal.

P. Ruffieux

ANNUAIRES Quel gaspillage!

Lors de chaque émission de l'annuaire, je reçois trois nouveaux annuaires (un pour le téléphone, un pour le fax et un autre pour un numéro non inscrit dans le répertoire). Si je dis au guichet postal n'avoir besoin que d'un seul, on me dit de les mettre moi-même à la récupération de papier. Quel gâchis! La récupération est une bonne chose, mais, avant de recycler, il faudrait diminuer les productions inutiles, car le recyclage coûte aussi pas mal d'énergie, donc d'argent. Directories ne pourrait-il pas demander aux abonnés combien d'annuaires ils souhaitent afin de limiter ce gaspillage?

N. Wermeille

MANIFESTATIONS DU MOIS (Tous les détails sur www.frc.ch)

Bourse de Bulle 5,6 et 7 novembre. **Réception et vente:** le 5 novembre de 15 h à 21 h et 6 novembre de 15 h à 20 h. **Restitution:** le 7 novembre de 9 h à 13 h.

Intérêt pour les problèmes de consommation?

Vous êtes l'informatrice bénévole que la FRC recherche à Fribourg 026 677 28 40 ou 076 334 30 19.

NEUCHÂTEL **Cours «Bien manger à petit prix, ça s'apprend»,** mardi 27 octobre à 20 h, aula du collège de Bellevue à La Chaux-de-Fonds. Participation membre 8 fr. non-membre 12 fr. Inscription: 032 724 40 55 ou neuchatel@frc.ch.

Récolte de jouets, avec le soutien de la Loterie Romande. **Collecte**: 26 et 27 novembre de 13 h 30 à 17 h 30 à la Migros de Marin – 9 décembre 2009 de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h 30 à la Coop des Entilles à La Chaux-de-Fonds.

Visite de la sucrerie d'Aarberg
Le 25 novembre à 14 h. Inscriptions à l'adresse suivante: **laurence.duc@sunrise.ch**, jusqu'au 9 novembre. Réservé aux membres.

Recherchons bénévoles

deux demi-journées et un soir par mois. Léger défraiement, formation continue avec des juristes.

La section genevoise cherche **une personne pour partager la charge de présidente**. Activité très enrichisssante et stimulante. Engagement semi-bénévole. Prendre contact avec Renée Roulet: 022 349 71 42.

ADRESSES DES SECTIONS CANTONALES

FRIBOURG
Rue de l'Hôpital 2, CP 553, 1701 Fribourg
Ouvert: ma et ve de 9 h à 11 h
Tél. 026 322 28 07 – fribourg@frc.ch
Consultation budget sur rendez-vous
Tél. 026 322 28 40
Présidente: Dana Raemy

GENÈVE
Place de la Synagogue 2, CP 5451, 1211 Genève 11
Ouvert: ma et je de 9 h à 12 h
Tél./fax 022 781 25 79
Présidente: Renée Roulet

JURA
R. des Granges 12, 2800 Delémont
Ouvert: ma de 14 h à 17 h
Tél./fax 032 422 20 20 – delemont@frc.ch
Présidente: Josiane Daepp, j.daepp@frc.ch

NEUCHÂTEL
Rue Louis-Favre 1, 2000 Neuchâtel
Ouvert: ma de 14 h à 17 h
Tél. 032 724 40 55/Fax 032 724 28 80
neuchatel@frc.ch
Présidente: Nicole Humbert-Droz
nicole.humbert-droz@net2000.ch

VALAIS
Rue des Châteaux 2, CP 2195, 1950 Sion 2
Ouvert: ma de 9 h à 11 h et je de 14 h à 17 h
Tél./fax 027 323 21 25 – sion@frc.ch
Coprésidents: Claire-Lise Garcia, cl.garcia@bluewin.ch; Albert Roten, a.roten@frc.ch

VAUD
Cf. Permanence ci-dessous.
Président: Theo Bondolfi, vaud@frc.ch

La Permanence Conseil a déménagé

Nouvelle adresse:
rue de Genève 17, 1002 Lausanne
Tél. 0900 575 105 (2 fr. 85/min) pour les non-membres.
Tél. 0848 575 105 (tarif normal) pour les membres.
Fax 021 331 00 91
Ouvert les matins de 9 h à 13 h, sauf je de 13 h à 17 h.
Les membres voudront bien indiquer leur numéro d'adhérent au début de chaque appel.
Les témoignages doivent nous parvenir par courrier postal.

Consultations juridiques sur rendez-vous
Membres FRC gratuits (non-membres 50 fr.).
Consultations textiles sur rendez-vous (lu de 10 h 45 à 12 h).
Membres FRC gratuits (non-membres 35 fr.).
Consultations budget sur rendez-vous
Membres FRC 50 fr./10 fr. pour Vaud
(non-membres 80 fr./ 10 fr. pour Vaud).
Consultations assurance maladie sur rendez-vous
Membres FRC gratuit fr. (non-membres 35 fr.).

Primes 2010
Gardons la tête froide!

L'OFSP a annoncé devoir, peut-être, augmenter les primes de certaines caisses maladie l'été prochain. L'annonce a fait l'effet d'une bombe après l'onde de choc des primes 2010 soi-disant définitives. Mais ne cédons pas à l'agitation générale, pour trois raisons: primo, l'OFSP affirme que ces hausses concerneront surtout les cantons alémaniques. Logique: dans ces cantons, les taux de réserve sont les plus bas, probablement garantis en douce par les taux de réserve élevés de plusieurs cantons romands. Secundo: on ne saura pas à l'avance de quelles caisses et de quels cantons il s'agit. Inutile donc de se perdre en conjectures et de laisser passer le changement de caisse maladie cet automne. Tertio: si votre caisse devait augmenter ses primes en cours d'année, vous pourriez en changer de nouveau. La procédure sera alors la même: deux courriers recommandés (un de résiliation, un d'affiliation).

■ Utilisez gratuitement notre comparateur indépendant (www.frc.ch). Choisissez une caisse (ou plusieurs, mais pour un même modèle d'assurance, les prestations sont identiques, seule la prime change) et contactez-la directement pour demander une offre. Les lettres modèles de résiliation et d'affiliation sont sur notre site (gratuit pour les membres).

■ Si vous n'avez pas Internet ou si vous souhaitez des informations supplémentaires, commandez la liste complète des primes de votre région ainsi que notre brochure informative (y compris lettres-types) au 021 331 00 90.

■ La FRC vous répond ou vous reçoit dans vos sections cantonales ou au secrétariat général. Gratuit pour les membres (35 fr. pour les non-membres). Attention au délai: votre lettre de résiliation recommandée doit parvenir à l'assurance au plus tard le 30 novembre: par sécurité, envoyez-la dix jours avant.

BONUS WEB **Retrouvez sur www.frc.ch notre comparateur, qui a reçu plus de quinze mille visites, et notre dossier spécial sur les primes d'assurance maladie**

JAB 1002 Lausanne

Couverture: Création ADN Graphik

9 771662 712006